**3. számú melléklet**

**SEGÉDLET**

a békéltetető testületek szakmai beszámolójának elkészítéséhez

(területi kamarák részére)

|  |  |
| --- | --- |
| Közreműködő szervezet neve (támogatási szerződés szerint):  **Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara** | |
| Közreműködő szervezet címe:  **6000 Kecskemét, Árpád körút 4.** | Levelezési címe:  **6001 Kecskemét Pf. 228** |
| Közreműködő szervezet (vagy számlatulajdonos) bankszámlaszáma:  **10915008-00000009-21320005** | Közreműködő adószáma:  **18335007-2-03** |
| 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 békéltető testületek 2015. évi meghatározott finanszírozási időszakaiban végzett tevékenységéről**

|  |  |
| --- | --- |
| A szakmai beszámolót készítő személy neve:  Dr. Horváth Zsuzsanna  Karádi János | *A beszámolót készítő személy telefonszáma:*  *+*36709384765  +36709384764 |
|  |  |

**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.)**

*2015. január 1-jével a Bács-Kiskun megyei Békéltető Testület két új jogász taggal bővült Az új tagok:*

*Dr. Horváth Zsuzsanna (Fogyasztóvédelmi Hatóság egykori vezetője Kecskeméten)*

*Dr. Balogh István (Fogyasztóvédelmi Hatóság egykori munkatársa)*

Az előző félévhez képest a második félévben, testület létszámában, összetételében, működési feltételeiben említésre érdemes változás nem történt

1. **Szövegesen** **értékelje a statisztikai adatokat! A 2.1.-2.7. kérdések megválaszolása során mutassa be az adatok mögötti eseményeket, tapasztalatokat, változások okait.**

*A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület által 2015. első félévében összesen 204 ügy, míg a második félév során 241 ügy lefolytatására került sor mely a tavalyi év, féléves időszakához képest* ***19 %-os ügyszámnövekedést*** *eredményezett. A testülethez 2015* évben 445 kérelem érkezett, amely az elmúlt beszámolási időszakhoz viszonyítva 8 %-os növekedést mutat.

**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.**

*2015-ben a termékekhez kapcsolódó kérelmek száma 272 db.(61.12%) a szolgáltatásokat érintő beadványok száma pedig 173 db. (38,88 %.). A szolgáltatáson belül az összeshez viszonyítva nagyobb számban a telefonszolgáltatással, közüzemi szolgáltatáson belül a villamos energiaszolgáltatással, illetve lábbelivel, híradástechnikai eszközökkel, valamint a speciális kereskedelmi formák közül az üzleten kívül kötött szerződésekkel kapcsolatos kérelem érkezett. Kérelmek növekedés közel azonos arányú volt 2014 – ről 2015 évre, a termékeknél (előző év: 256 db) 7,2 % - al, míg a szolgáltatásoknál (előző év: 159 db) 8,8 % - al emelkedett az ügyszám.*

**Szolgáltatások**

*A* ***telefonszolgáltatás:*** *több esetben szembesültünk azzal, hogy a fogyasztók az előfizetői szerződések megkötése előtt nem tájékozódnak a szolgáltatók általános szerződési feltételeiről, ezt elolvasás, illetve értelmezés nélkül aláírásukkal elfogadják. A szerződés megszűnésének, illetve azok feltételeinek ismerete nélkül vállalnak kötelezettséget arra, hogy a szolgáltatást a hozzá kapcsolódó kedvezményekkel igénybe veszik, és elfogadják, hogy az esetleges rendkívüli felmondással a kedvezményeket visszafizetik. A fogyasztói jogviták elsősorban abból erednek, hogy a rendkívüli felmondás esetén a fogyasztók kedvezményeket nem szándékoznak visszafizetni.*

*Ezen a területen fontosnak tartjuk a tudatos fogyasztói magatartás erősítését*

***Üdülési jog:*** *nem jellemzően, de továbbra is problémás az üdülési jog viszontértékesítésére megkötött szerződések esete. Előfordult több olyan ügy, amikor a vállalkozás és a fogyasztó között viszontértékesítési szerződés jött létre, amelynek a tárgya az üdülési jog másodlagos (viszont) értékesítése volt, és a vállalkozás megbízási díjból előleget vett fel. A vállalkozás az üdülési jogot a szerződésben meghatározott határidőn belül nem tudta értékesíteni, és az előleget nem fizette vissza. A eljáró tanács ajánlásában rámutatott arra, hogy a vállalkozás e magatartásával megsértette a szállás időben megosztott használati jogára, a hosszú távra szóló üdülési termékekre vonatkozó szerződésekről, valamint a tartós szálláshasználati szolgáltatási tevékenységről szóló módosított 141/2011. (VII. 21) Kormányrendeletben szabályozott üdülési jog viszont értékesítésével kapcsolatos szabályait, mely szerint a fogyasztóval viszontértékesítési szerződést kötő vállalkozás a szerződés tárgyát képező szerződés megkötéséig, vagy egyéb okból történő megszűnéséig a fogyasztótól fizetést, vagy kötelezettségvállalást, így különösen előleget, biztosítékot, számlán lévő pénz zárolását, kifejezett tartozás-elismerést, semmilyen jogcímen nem követelhet, és nem fogadhat el.*

*Á álláspontunk a szerződésben foglaltak megtévesztőek voltak, és valószínűsíthető, hogy a vállalkozás több ilyen tárgyú szerződést kötött, ezért javasoltuk a fogyasztónak az eljárás kezdeményezését a Gazdasági Versenyhivatalnál.*

***Közüzemi szolgáltatás:*** *a benyújtott közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatos kérelmek felölelik a fogyasztó és a szolgáltató közötti jogviszony sajátosságából fakadó kérdések csaknem egészét, ideértve a jellemző ügytípusonként megkülönböztethető, elszámolt fogyasztási mennyiségekkel, kötbérekkel, szolgáltatás szüneteltetésével kapcsolatos jogvitákat. Ezen a területen a legtöbb kérelem az energia szolgáltatás területén érkezett a testülethez. Több esetben az áram illegális vételezése, miatt kiszabott kötbér mértékét sérelmezték a fogyasztók. Az ügyek legnagyobb részében a hálózati engedélyes kötbér igénye jogos volt, aminek következtében a testület a fogyasztó kérelmét elutasította. A felhasználók és a villamos energiaszolgáltató közötti jogvita leggyakrabban előforduló „témája”, az elfogyasztott energiamennyiséggel kapcsolatosan felmerülő panasz, melynek többsége megalapozatlan volt, de volt olyan ügy is amikor a az eljárás ajánlással fejeződött be.*

*Pozitívumként emeljük ki a BÁCSVIZ Zrt. évek óta meglévő együttműködő készségét. A vállalkozás az adott ügyhöz hozzáértő, felkészült szakemberekkel képviselteti magát, és szinte valamennyi ügyben a felek között egyezség születik. A vállalkozás mindenesetben* testület döntését magára nézve kötelezőként elismerte.

***Termékek***

***Lábbelik:*** *a beszámolási időszakban az egyes termékek közötti arányaiban legtöbbször a lábbeli vásárlásával kapcsolatos hibás teljesítéséből adódó fogyasztói jogvita fordult elő. Az ügyek nagy részében vállalkozások a hibás teljesítés vélelmének a megdöntésére szakvéleményt szereznek be, de az is előfordult, hogy a vélelmet a központi forgalmazó, saját hatáskörben történt vizsgálatával kívánta megdönteni. Szinte minden szakvéleménynek a végső következtetése, hogy a fogyasztó kellékszavatossági igénye megalapozatlan. Ezek a vélemények sok esetben sablon szöveget tartalmaznak, és feltételezésekre alapítva hozzák meg megállapításaikat, amelyek között szerepel többek között nem megfelelő láb és hosszméret, láb sajátossága, külső mechanikai hatás stb., amiből nem vezetik le az ok és okozati összefüggést. Megítélésünk szerint a szakvélemények nem adnak megnyugtató választ a fogyasztók kifogásaira, nem tartalmazzák a szakmai ténymegállapításokat, az abból levont következtetéseket. A vállalkozások felfogása, hogy a szakvélemény beszerzésével a vélelmet megdöntik, független attól, hogy az mit tartalmaz, és megfelel-e a szakmai elvárásoknak, vagy sem. Ezért tartjuk fontosnak, hogy a meghallgatásokon minden esetben megtekintsük a lábbeliket, és az ebből szerzett tapasztaltakat összevetjük a fogyasztó minőségi kifogásaival, a szakvélemény tartalmával. Több esetben arra a következtetésre jutottunk, hogy a szakvéleménnyel a vállalkozás nem mentette ki magát a felelősség alól, mivel az nem volt elfogadható bizonyíték arra, hogy a fogyasztó a lábbelit nem rendeltetésszerűen használta. Ezekben az esetekben alávetési nyilatkozat hiányában az eljáró tanács ajánlást tett, és felhívta a vállalkozás figyelmét szakvéleményben foglaltak hiányosságaira.*

***Híradástechnika: 2015*** *évben jelentősen megnövekedett a híradástechnikai termékekhez, ezen belül a mobiltelefonokhoz kapcsolódó ügyek száma. Az előző beszámolási időszakhoz képes közel kétszeresére emelkedett (190 %) az ilyen tárgyú ügyek száma. Több szolgáltató úgy reklámozza az okos telefonok egy részét - melyek a csúcstechnológiát tartalmazó telefonok -, hogy azok víz-, por- és ütésállók. Ennek ellenére többször szembesültünk azzal, hogy a fogyasztó minőségi kifogását a szakszerviz azzal utasította el, hogy ismeretlen eredetű folyadék nyomait találtak a készülékben és ennek következtében az áramköri panel rétegei és az elektromos alkatrészek között vissza nem fordítható károsodás keletkezett. A hibát csak fizetős javításban tudják elvégezni. A márkaszervizek szakvéleménye gyakorlatilag ezzel a megállapítással be is fejeződött. Egyetlen egy esetben sem vizsgálták azt a tényt, hogy a reklámban és az eladási kínálatban leírt vízállóságnak megfelelt- e, és milyen módon juthatott be a vízálló telefonkészülékbe az ismeretlen eredetű folyadék. A fogyasztók helyzetét tovább nehezíti az a tény, hogy általában a mobilszolgáltatóktól ezeket a készülékeket két éves hűségidővel vásárolják és a meghibásodott, használhatatlan telefon után az előfizetési díj mellett, 24 hónapig törlesztik a készülék vételárát is. A fogyasztók könnyen elcsábulnak egyes mobilszolgáltatók olyan ajánlatától, hogy különböző gyártmányú okos telefonokat, 1- Ft - tól értékesítenek.*

***A speciális értékesítési formák közül leggyakrabban előforduló kérelmek az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések teljesítésével kapcsolatosak (termékbemutatók):***

*2014. év januárjától hatályos jogszabályi módosítás, mely szerint a termékbemutató rendezvényeket be kell jelenteni az illetékes jegyzőnél, nem hozták meg a várt eredményeket. A kérelmekben a fogyasztók arról számolnak be, hogy a termékbemutatók szervezésével foglalkozó vállalkozások ingyenes orvosi vizsgálat, garantált ajándék, nyeremény stb. ígéretével, szórólapokkal, meghívókkal hívják meg őket olyan rendezvényre, ahol a vállalkozások elsődleges célja bizonyos termékek eladása. Többször találkoztunk olyan áruvásárlási szerződéssel ahol a megvételre kínált termékeknél milliós nagyságrendű kedvezményeket tüntettek fel és ezzel is a vásárlásra csábítva (megtévesztve) az időskorú megjelenteket. Akinek nem volt a termék megvásárlására készpénz fedezete, annak helyben elintézték az áruvásárlási kölcsönt. Egyik legkirívóbb esetünk, ebben a témakörben az volt, amikor a vállalkozás munkatársa egy 92 éves fogyasztóval hitelre vásároltatta meg a terméket. Reméljük, hogy a 2016.01.01-től hatályos jogszabályi változtatások meghozzák a várt eredményt, és megszűnnek az áruvásárlási kölcsönök és fizikailag is elérhető közelségbe kerülnek (a későbbi ügyintézésekre) az ilyen tevékenységet folytató vállalkozások, a gyanútlan fogyasztók számára. Tapasztalataink szerint a termékbemutatóval foglalkozó cégek „élettartama” nagyon rövid idejű, miközben többször változtatják elnevezésüket, székhelyüket. A meghallgatások kitűzéséről szóló értesítő leveleink többször „címzett ismeretlen” vagy „nem kereste” jelzéssel érkeznek vissza. Ezek a vállalkozások ritkán képviseltették magukat a meghallgatásokon.*

*Gyakori hiányosságként tapasztaltuk, hogy a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014.(II.26) Kormányrendeletben rögzített szerződéskötést megelőző tájékoztatások nem kerülnek átadásra.   
Előfordult olyan ügy is, amikor a vállalkozás elfogadta a szerződéstől történő elállást, de a fogyasztónak anyagi nehézségeikre hivatkozva, a termék árának részletekben történő visszafizetést ajánlotta fel, majd egy-két törlesztő részlet visszafizetése után a többi részlet törlesztése elmaradt. Több esetben tapasztaltuk, hogy az elállási jog gyakorlását követően a visszaszolgáltatott termék ára nem kerül visszafizetésre. Ezek az ügyek ajánlással fejeződtek be. A fogyasztók visszajelzése alapján túlnyomó részt az ajánlást nem teljesítették.*

**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.**

*Továbbra is a közszolgáltatók tevékenységével kapcsolatos kérelmek bizonyultak legtöbb esetben alaptalannak. A leggyakoribb megalapozott kérelmek a lábbelik hibás teljesítésből eredő kellékszavatossággal, illetve a műszaki cikkek, híradástechnikai eszközök hibásteljesítésből eredő jótállási jogok gyakorlásával függenek össze. A beszámolási időszakban eljáró tanácsok 223 kérelmet találtak megalapozottnak, melynek következtében 166 ajánlás, 8 kötelezést tartalmazó határozat született, illetve a felek 49 esetben egyezséget kötöttek. Elutasításra, illetve az eljárás megszüntetésére a kérelem megalapozatlansága miatt 71 esetben került sor.*

*Munkánk során nagy hangsúlyt helyeztünk arra, hogy a felekkel megértessük, a testület elsődleges feladatát, az egyezség létrehozásának megkísérlését és azt, hogy az eljáró tanács érdemben csak akkor dönt, ha az egyezséget nem sikerül produkálni. A jogviták megelőzése érdekében fontosnak tartjuk a fogyasztói tudatosság növelését, valamint a vállalkozások jogkövető magatartását. Ezek jelentőségét mind a civil, mind az állami fogyasztóvédelmi szervezetek felismerték, és ők is előtérbe helyezték a fogyasztók tájékoztatását, a vállalkozások oktatását. Ezen túl a vállalkozások fogyasztóvédelemmel összefüggő ismereteinek bővítését a Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara fogyasztóvédelmi előadások megszervezésével támogatja. A jogviták eredményesebb befejezését nagyban segíti a Testület és a Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztálya között évek óta fennálló szoros kapcsolat. Az együttműködési kötelezettségüket nem teljesítő vállalkozásokkal szemben értesítésünkre megindítják az eljárást, melynek eredményeként kötelezik a vállalkozást a jogszerű magatartásra, illetve pénzbüntetést alkalmaznak. Minden lehetőséget megragadunk ahhoz, hogy* felhívjuk a vállalkozások figyelmét az *együttműködési kötelezettség megszegéséből eredő jogkövetkezményekre. Az ebből eredő együttműködési készség fejlődését igazán a következő beszámolási időszakban tudjuk értékelni, de már az elmúlt év utolsó negyedévének tapasztalatai is azt támasztják alá, hogy a vállalkozások együttműködési készsége javult.*

* 1. **Ismertesse** **az egyezséget, illetve kötelezést segítő, akadályozó tényezőket, a fogyasztói visszajelzések arányát a határozatokban, ajánlásokban foglaltak betartásának alakulását, stb.)**

*Tapasztalataink szerint a fogyasztói jogviták egyezséggel történő befejezéséhez nagyban hozzájárul a vállalkozások magatartása. Döntően befolyásolja ugyanis az adott ügy kimenetelét az, hogy mennyire működnek együtt az egyes vállalkozások a Testülettel, küldenek-e válasziratot, illetve képviseltetik-e magukat a meghallgatáson. Elsődleges célunk a fogyasztói jogvitában az egyezség létrehozatala, erre viszont akkor van a legnagyobb esélyünk, ha a felek között létrejön a higgadt és megfontolt kommunikáció. A testület e szerepének betöltését nagyban segíti a fogyasztóvédelemről szóló törvény legutóbbi módosítása, mely szerint a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás a fogyasztó álláspontjának megalapozottságára és az ügy érdemére vonatkozóan köteles válasziratot benyújtani, ezen túlmenően pedig biztosítania kell a meghallgatáson olyan személy részvételét is, akit feljogosított az egyezségkötésre. Éves viszonylatban a vállalkozások 83,37%-a tett eleget az együttműködési kötelezettségének, ebben az arányszámban zömmel a válaszadási kötelezettségnek eleget tevő vállalkozások szerepelnek. A 2015.09.11-től módosult és szigorúbb együttműködési kötelezettségnek egyre több vállalkozás tett eleget. Bízunk benne, hogy ez az arány a jövőben növekedni fog, tekintettel arra, hogy az együttműködés nem teljesítése szankciót von maga után. A beszámolási időszakban összesen 49 egyezséget sikerült létrehozni, amely a teljes ügyszámhoz viszonyítva 11,01 %, a meghallgatásig eljutott ügyek számához viszonyítva pedig az eljáró tanácsok előtt az ügyek 22 % - át sikerült egyezséggel lezárni. Az eljárásunk során szerény számú vállalkozás veti magát alá döntéseinknek, ez 8 (1,80%) esetben fordult elő. A fogyasztók visszajelzései alapján a vállalkozások 53,61 %-a teljesítette a testület ajánlását.*

* 1. **Ismertesse a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításának hátterében álló okokat, és ezek testületnél előforduló arányát.**

*A beszámolási időszakban 15 (10,34 %) ügyben fordult elő, meghallgatás kitűzése nélküli elutasítás, amelynek oka, hogy a kérelmek tartalma nem felelt meg a fogyasztóvédelemről szóló törvényben foglaltaknak, és a felhívásunkban megjelölt határidőn belül a fogyasztók nem tettek eleget a hiánypótlási kötelezettségüknek. Egy esetben (0,69%) hatáskör hiánya miatt került elutasításra* *a fogyasztó kérelme.*

* 1. **Részletezze az eljárást megszüntető döntések okait, és mutassa be azok százalékos arányát.**

*Az eljárás megszüntetésére 145 ügyben került sor, ez az összes ügyhöz viszonyítva ez 32,58 %-ot tesz ki. A megszüntetések okai a fentieken túl 19 esetben (13,10%) a kérelem visszavonása, 53 ügyben (36,55 %) a felek megegyeztek, 54 esetben (37,24%) eljárások lefolytatása lehetetlen volt. Három (2,07%) ügyben illetékesség hiánya miatt áttételre került sor. Általános tapasztalatunk, hogy meghallgatás kitűzéséről átvett értesítés után a vállalkozások megváltoztatják a korábbi álláspontjukat, és a fogyasztókkal a jogvita rendezésében megállapodnak és közösen kérik az eljárás megszüntetését, de van olyan eset is, amikor megegyezést követően a fogyasztó vonja vissza a kérelmét. Az eljárások lefolytatásának a lehetetlensége elsősorban abból adódik, hogy az érintett vállalkozások jogutód nélkül megszűntek, vagy a cégjegyzékben szereplő székhelyen nem találhatók.*

* 1. **Ismertesse a fogyasztói jogviták lezárásához szükséges átlagos időtartamot.**

*A fogyasztóvédelemről szóló törvényben meghatározott eljárási határidőt tartani tudjuk. Az ügyek túlnyomó részt 60 napon belül lezárásra kerülnek.*

* 1. **Ismertesse az ajánlások, kötelezést tartalmazó határozatok, egyezséget jóváhagyó határozatok vállalkozások általi teljesítésére vonatkozó adatokat, amennyiben ismeretesek a testület előtt.**

*A tanács által tett 166 ajánlásból 89 - et teljesítettek az adott ügyekben érintett vállalkozások. A kötelezést tartalmazó, illetve az egyezséget jóváhagyó határozatok teljesítéséről, információ hiánya miatt nem tudunk adatot szolgáltatni.*

1. **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 ügyben tudtuk tartani, átlagos ügyintézési határidő a kérelem beérkezésétől számított 60 nap. A meghallgatásra kitűzött ügyekben a testület 3 tagú tanácsban jár el, egyedül eljáró tanács által, illetve írásban lefolytatott eljárás nem volt. A vállalkozások 83,37%-a tett eleget az együttműködési kötelezettségének. Ez az arány reményeink szerint a jövőben növekedni fog, figyelemmel a fogyasztóvédelemről szóló törvény módosítására. A beszámolási időszakban 74 vállalkozás nem, vagy csak részben tett eleget az együttműködési kötelezettségének. Az alávetési nyilatkozatok száma változatlanul minimális, összesen 8 olyan vállalkozás volt, aki alávetette magát a tanács döntésének. A végre nem hajtott ajánlásainkat a testület honlapján nyilvánosságra hozzuk, mely intézkedés 77 ügyet érintett. A tanács döntései ellen jogorvoslat benyújtására nem került sor. Volt egy áthúzódó ügyünk 2014 évről, mivel a vállalkozás a Bíróság első fokon meghozott elutasító döntése ellen fellebbezést nyújtott be és másodfokon is elvesztette a pert.*

1. **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 Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara a Békéltető Testület működéséhez szükséges technikai, személyi és anyagi feltételeket magas színvonalon biztosítja. Kulturált körülmények között fogadjuk az ügyfeleket, a meghallgatásokhoz szükséges tárgyalótermek minden esetben biztosítottak voltak. A kamara két adminisztrátort biztosít (1 fő 8, míg 1 fő 4 órás munkaidőben) a testület adminisztratív feladatainak az ellátására. Ezen túl menően nagy szükség lenne még egy új munkatársra, aki az ügyfélfogadási időben az egyre növekvő számú* ügyfeleket *személyesen, illetve tömegkommunikációs eszközökön keresztül tudná fogadni. A finanszírozás területén a kamara a megbízási díjakat nem előlegezi meg, ezek kifizetésére csak akkor kerül sor, ha a központi támogatás megérkezik, mely az elmúlt években csak a tárgyév harmadik negyedévében érkezett csak meg.*

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

*Észrevételünk nincs.*

1. **Ismertesse, hogy mit tett a testület a vállalkozások együttműködési készségének fokozása érdekében, mik az ezt akadályozó körülmények, illetve az együttműködés milyen módon ösztönözhető!**

*Fontosnak tartjuk a felekben tudatosítani azt a tényt, hogy az eljáró tanácsok elsődleges feladata, a bírósági eljáráson kívül a felek közötti egyezség létrehozása és érdemben ajánlással, illetve a feltételek fennállása esetén kötelezést tartalmazó határozattal csak akkor dönt, ha az egyezségkötés nem jár eredménnyel. Fokozhatja az együttműködési készséget, ha a tanácsok jogszabályoknak megfelelő, részrehajlás nélküli döntéseket hoznak. El kell érnünk, hogy a fogyasztók mellett a vállalkozások is bízzanak döntéseink jogszerűségébe. Ehhez viszont nagy szükség van az egységes jogalkalmazásra, az ügy típusnak megfelelő egységes döntésre. Ennek érdekében szükségesnek tartjuk, hogy a testület tagjai ismerjék egymás döntését és ezek szem előtt tartásával hozzák meg határozataikat.*

*Az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület Bács-Kiskun Megyei Szervezetének a kezdeményezésére a Békéltető Testület emblémája azoknak a vállalkozásoknak a telephelyén került elhelyezésre, akik vállalták, hogy a fogyasztói jogvita rendezése érdekében alávetik magukat a Békéltető Testület döntésének. Ez ideig 31 vállalkozás tett általános alávetési nyilatkozatot. A következő időszakban fő célkitűzésünk, e vállalkozások számának növelése, amely munkában az egyesület megyei szervezetét is be kívánjuk vonni.*

1. **Mutassa be a promóciós kampányuk elemeit, azok eredményességét. Csatolja a hirdetések másolatát, és TV és rádió spot esetén CD mellékletet.**

*A Testület legeredményesebb promóciós kampányára 2015. első félévében került sor, amikor a Kecskeméti THERMOSTAR Hőszolgáltató Kft. a tevékenységi köréhez kapcsolódóan megküldött tájékoztató leveléhez csatolta a Békéltető Testület szórólapját, és így Kecskeméten körülbelül 12.000 háztartás szerzett tudomást a Testület eljárásáról, igénybevételének lehetőségeiről. A szóró lapok kiküldése az ügyfél forgalmunkban növekedést hozott. ( A szórólapot beszámolónkhoz mellékeljük.)*

1. **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 testület belső szervezésében a testületi tagok részvételével előadást tartottunk a fogyasztóvédelemről szóló törvény módosításáról, majd ezt követően konzultáció keretében megvitattuk a változásokat. A résztvevő tagok aktívan részt vettek a közös munkában, amely elsősorban a változások értelmezésében nyilvánult meg, de végül közös álláspontra jutottunk. Ezen túl azt is megvitattuk, hogy a módosítások milyen hatással lesznek a testület munkájára, eredményességére. Általában minden év tavaszán szakmai napot rendezünk. Legutolsó alkalommal erre Koszorús László fogyasztóvédelemért felelős helyettes államtitkár látogatásakor került sor.*

1. **Ismertesse, milyen szakmai rendezvényen/képzésen vettek részt a testület tagjai. Mutassa be és csatolja a testület kiadványait és publikációit.**

*A testület elnöke részt vett a Budapesti Békéltető Testület 2015. május 11-én tartott szakmai tanácskozásán. A testületnek kiadványa, publikációja a beszámolási időszakban nem volt.*

1. **Ismertesse tanácsadási tevékenysége során szerzett tapasztalatokat, a testület tanácsadási rendszerét, illetve ügyfélszolgálatának működését.**

*A testület két munkatársának a közreműködésével hétfőtől-csütörtökig 8-12 és 13-15.30 óra között, pénteken 8-12 óráig fogadtuk azon érdeklődőket, akik éltek az fogyasztóvédelemről szóló törvényben biztosított lehetőséggel és a jogaik kapcsán előzetesen tanácsot kértek. A hozzánk fordulók száma igazolja a békéltető testületek tanácsadási tevékenységének létjogosultságát. A megkeresések zöme a Testület eljárására, illetékességére, hatáskörére vonatkozó kérdések mellett az ügy érdemi részével kapcsolatos jogi és általános jellegű fogyasztóvédelmi tájékoztatáskérést tartalmaztak. A vállalkozások és a fogyasztók elvárása mind mennyiségi, mind pedig minőségi szempontból fokozottan nő, ezért az elkövetkezendő időszakban olyan munkatársat kívánunk foglalkoztatni, akinek az elsődleges feladata a tanácsadás lesz. Tájékoztatási tevékenységünk részeként mind személyesen, telefonon, illetve e-mailben is biztosítottuk a Testülethez való fordulás lehetőségét. A beszámolási időszakban 725 fogyasztónak, vállalkozásnak adtunk tájékoztatást.*

1. **Ismertesse, hogy tagja–e a testület valamely határon átnyúló alternatív vitarendezést elősegítő hálózatnak. Amennyiben tagja, mutassa be az együttműködés eredményeit.**

*A Testület nem tagja semmilyen határon átnyúló alternatív vitarendezést elősegítő hálózatnak.*

1. **Ismertesse az OVR rendelet által létrehozott online platform működésének gyakorlatát és a tapasztalatokat.**

*A Budapesti Békéltető Testület hatáskörébe tartozik.*

1. **Mutassa be média és PR megjelenéseit (TV, rádió, online, nyomtatott sajtó).**

*A Békéltető Testület népszerűsítése több csatornán megjelent, így*

* *több ezer olvasóhoz jut el a Petőfi Népe megyei napilap és annak havonta megjelenő „Gazdasági Ablak”című kamarai melléklete, amelyben rendszeresen tájékoztatjuk a lakosságot a Békéltető Testület tevékenységéről,*
* *a kamara megújult honlapján folyamatosan megjelentetjük a megyében és országszerte megjelenő békéltető testülettel, fogyasztóvédelemmel kapcsolatos cikkeket,*
* *a helyi televízióban többször kapott meghívást a békéltető testület elnöke, elnökhelyettese, ahol lehetőségük volt a testület munkájának megismertetésére,*
* *több lapban jelent meg a testület elnökével, elnökhelyettesével, illetve titkárával készített interjú.(Petőfi Népe, Hírös Naptár, Alföldi Napló),*
* *a békéltető testület szórólapját a megye területén működő több hivatalban és intézményben helyeztük el,*
* *a békéltető testület honlapjára több esetben hivatkoznak a fogyasztók*,

1. **Ismertesse a békéltető testület által létrehozott honlap látogatottsági adatait, a fogyasztók visszajelzését a honlappal kapcsolatban.**

*A testület honlapját az elmúlt évben 3585 látogató kereste meg és 7.385 oldalt tekintettek meg. A honlappal kapcsolatban konkrét visszajelzést nem kaptunk.*

1. **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!**

*Konkrét felmérést nem végeztünk, de minden meghallgatáson a fogyasztónak feltesszük azt a kérdést, hogy a hol szerzett tudomást arról, hogy a jogvitáját a békéltető testületnél rendezheti. A fogyasztók erre a kérdésre elsősorban a sajtót, a testület szórólapját, ismerősét, illetve a fogyasztóvédelmi hatóságot említi.*

1. **Értékelje a testület által lefolyatott eljárások eredményességét, illetve írja le a teljesítményük javításának lehetséges módjait.**

*Testületünk elsődleges feladatának tekinti felek közötti egyezség létrehozásának megkísérlését, ennek eredménytelensége esetén pedig a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében döntést hozunk a vitás ügyekben. Úgy érezzük, hogy e feladatunkat hatásosan teljesítettük. Az eredményességünk fokozása érdekében elsődleges célként tekintjük, hogy a Testületünk minél több egyezség létrehozásában működjön közre. Feladataink között prioritást élvez a testület ismertségének a növelése fogyasztók és vállalkozások körében. Szélesíteni kell a sajtó- és PR-tevékenységünket, melynek részeként nagyobb figyelmet kell fordítani a mikro-, kis- és középvállalkozások, civil szervezetek, társasházak, lakásszövetkezetek és egyházak figyelemfelhívására, mely szerint immár fogyasztóként léphetnek fel vállalkozással fennálló vitájuk megoldása érdekében. Az elkövetkezendő időszakban nagy figyelmet kell fordítanunk a szakmaiság erősítésére, ezért előtérbe kell helyezni szakmai továbbképzéseket az egységes döntések érdekében. Fontosnak tartjuk mindemellett szakmai egyeztetéseket a megyei békéltető testületek tagjaival is, amelynek eredményeként lehetőség nyílna a legjobb gyakorlatok átvételére.*

*Kérdőívek segítségével kívánjuk felmérni a fogyasztók és a vállalkozások véleményét a jogvitával érintett felek békéltető testületi eljárással kapcsolatos tapasztalatairól: ezáltal feladatainkat még hatékonyabban, a fogyasztók és vállalkozások megelégedésére láthatjuk el.*

*Mimnél szélesebb körben a fogyasztók és vállalkozások tudomására kell hozni, hogy létezik olyan alternatív vitarendezési fórum, amellyel elkerülhető a hosszadalmas és drága bírósági út, és amelynek révén a fogyasztói jogviták ingyenes és gyors eljárás keretében kerülhetnek rendezésre. A Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamarával rendkívül jó kapcsolatunk is segítette a Békéltető Testület ismertségének javítását. Ebben nagy segítségünkre volt a Petőfi Népe megyei napilap és annak havonta megjelenő „Gazdasági Ablak” című kamarai melléklete, amelyben rendszeresen szerepel a békéltető testület tevékenysége.*

*Végül, de nem utolsósorban kiemelném a Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara békéltető testület működéséért megtett példaértékű, együttműködő tevékenységét. A Kamara a Testület folyamatos működéséhez szükséges anyagi forrásokat, mint mindig a beszámolási időszakban is megelőlegezte.*

1. **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: Kecskemét,2016. február 15.*

*Dr. Horváth Zsuzsanna*

a testület elnökének cégszerű aláírása