

1. számú melléklet

SEGÉDLET

a békéltető testületek szakmai és pénzügyi beszámolójának elkészítéséhez
(területi kamarák részére)

Közreműködő szervezet neve (támogatási szerződés szerint): Fejér Megyei Kereskedelmi és Iparkamara	
Közreműködő szervezet címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.	Levelezési címe: 8000 Székesfehérvár Hosszúsétatér 4-6.
Közreműködő szervezet (vagy számlatulajdonos) bankszámlaszáma: Unicredit Bank Hungary Zrt. 10970007-00000008-21120002	Közreműködő adószáma: 18483383-2-07
Szerződés szám: NGM_SZERZ/75/2014	
A megvalósított feladat címe: A területi gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületek 2014. évi működtetési kiadásokhoz és költségekhez pénzügyi támogatás nyújtása	

I. rész

Szakmai beszámoló

Fejér Megyei Békéltető Testület 2014. év meghatározott finanszírozási időszakaiban végzett tevékenységéről (2014. január – 2014. december időszak)

<i>A szakmai beszámolót készítő személy neve:</i> Kirst László, Fejér Megyei Békéltető Testület elnöke Telefon szám: 06-22/328-321, 06-30/9272-594	<i>A beszámolót készítő személy telefonszáma:</i> FMKIK ügyintéző: Szaller Csilla Telefon szám: 06-22/510-323
--	---

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 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 2014. évhez/előző finanszírozási időszakhoz képest a testületben történt lényegesebb változásokat! (A testület létszáma, összetétele, működési feltételei, stb.)

A Fejér Megyei Békéltető Testület létszáma és összetétele a 2013. évhez képest nem változott, a testületi tagok száma 20 fő, a jogi végzettséggel rendelkező tagok száma 7 fő.

A tárgyidőszakra vonatkozóan - a szabályszerű működés feltételeit biztosító eszközöket használva, akadályozó tényező nem merült fel.

2. Szövegesen értékelje a statisztikai adatokat! A 2.1.-2.3 kérdések megválaszolása során mutassa be az adatok mögötti eseményeket, tapasztalatokat, változások okait.

A Fejér Megyei Békéltető Testület 2014. év január – december időszakban **405 db panaszügyet zárt le.** 2014. év december 31-ig beérkezett ügyek száma **467 db**, ebből 405 db letárgyalásra, végleges lezárásra került. 2013. teljes évben 392 db panaszügy került letárgyalásra, tehát a 2014. évi lezárt ügyek száma meghaladta a 2013. évit a támogatás zárolása miatti zavar okozásának ellenére is. Ez 4 %-os növekedést jelent.

Tárgy szerinti eloszlásban lényeges változás nem tapasztalható, termékekből 300 db panaszügyet, míg szolgáltatásokból 105 db panaszt zárt le a Fejér Megyei Békéltető Testület. Ebből következik, hogy a letárgyalt panaszügyek termék-szolgáltatás aránya 65% - 35 %, ez az előző beszámolási időszakhoz képest változott, a termékekkel kapcsolatos panaszok az összes panaszügy kétharmadát teszik ki.

2014. január – december időszakban a telefonos megkeresések száma: több mint 750 alkalom

2014. január – december időszakban a személyes megkeresések száma közel 700 fő

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.)

Termékek vonatkozásában nagy az elégedetlenség a híradástechnikai, számítástechnikai termékek minőségével (okos telefon, tablet, laptop), a lábbelikkal kapcsolatban, leginkább az általános, utcai cipők vonatkozásában van a legnagyobb elégedetlenség. Számos lábbelivel kapcsolatos panaszügyben 2-3 hónap viselési idő után jelentkeztek a fogyasztói kifogások. Az eljáró tanács megállapítása, hogy ilyen rövid használati időt követően nem lenne indokolt a meghibásodás.

A lezárt, termékekkel kapcsolatos panaszügyek közel felét a lábbelikkal kapcsolatos panaszügyek teszik ki (142 panaszügy).

Továbbra is számottevő a nem hagyományos módon történő kereskedelemmel, termékbemutatókon, telefonon és interneten keresztül értékesített, egészségmegőrző termékekkel kapcsolatos panaszügy. Rendszeresen, gyors, azonnali döntéshozatalra kényszerítik az idős, gyakran beteg, és kiszolgáltatott embereket, nem adnak tájékoztatást az elállás lehetőségéről és annak módjáról.

A szolgáltatások területén a legtöbb esetben a közműszolgáltatókkal (áram, víz, gázszolgáltatók, és hulladékgyűjtők) számlázási szokásaival kapcsolatban fordulnak a fogyasztók a Testülethez.

A beérkezett visszajelzések alapján megállapítható, hogy az ajánlásban foglaltakat egyre több vállalkozás teljesíti a megadott határidőn belül.

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.

Alaptalanul beérkezett kérelmek aránya alacsony.

A tárgyalások során az eljáró tanács minden esetben törekedett érdemi döntés, ajánlás, egyezség, kötelezés meghozatalára, így ajánlásból 200 db, egyezségből 29 db, kötelezésből 16 db ügy került lezárásra. Megszüntető határozat 144 esetben született, elutasítva 16 panaszügy lett.

A Fejér Megyei Békéltető Testület tagjai minden esetben tájékoztatják a fogyasztókat, hogy megfontoltabban, jól átgondoltan vegyék igénybe az üzleten kívüli kereskedők ajánlatát, körültekintőbben vásároljanak, illetve kössenek szerződést, és az általános szerződési feltételekben foglaltakra is nagyon figyeljenek.

A vállalkozások általános alávétési nyilatkozat megtételének lehetőségéről kapnak tájékoztatót minden lehetséges fórumon, ahol a Testület elnöke részt vesz.

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

Egyezséget, kötelezést tartalmazó határozat meghozatalát akadályozó tényező, hogy a vállalkozások egyre növekvő arányban, de nem kellő számban képviseltetik magukat a meghallgatásokon pl. közmű szolgáltatók (elektromos áram, gáz, víz, távközlési szolgáltatók) csak válasziratot küldenek. Alávetési nyilatkozatot soha nem tesznek.

Általános alávetési nyilatkozatot a Fejér Megyei Békéltető Testületnél 5 vállalkozás tett.

A meghallgatásokat követően - az ajánlásban foglaltak, az egyezség, kötelezés teljesítéséről - a fogyasztó írásbeli visszajelzéséhez nem ragaszkodunk, azt szóban illetve elektronikus úton is elfogadjuk. A visszajelzések szükségességéről minden esetben az eljáró tanács tájékoztatja a fogyasztót a meghallgatáson, de elenyésző azon fogyasztók száma, akik visszajeleznek részünkre. Valószínűsítjük a határozatban foglaltak teljesülése miatt.

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 fogyasztói jogvitáknál a törvény által maximált ügyintézési idő 90 nap. A Fejér Megyei Békéltető Testületnél általában 30-40 nap az átlagos ügyintézési idő, de 2014. évben a finanszírozás zárólása miatt ez sokszor elérte a maximális 60 napot. Többlet munkát és presztizs veszteséget jelentett a Testület számára a kényszerű szüneteltetési időszak.

A korábbi időszakhoz hasonlóan 2014. január – december időszakban nem volt írásban lefolytatott eljárás a Fejér Megyei Békéltető Testületnél.

Nyilvánosságra hozott ügyek száma: 26, lábbelikkel, számítástechnikai termékekkel, építőipari kivitelezéssel kapcsolatos fogyasztói kifogást érint, de üdülési jog értékesítésével, fogyasztói csoporttal kapcsolatos panaszügy is nyilvánosságot kapott.

2014. évben a 405 db lezárt panaszügyből a teljesítéssel kapcsolatban 75 ügyben jelzett vissza a fogyasztó, vagy a vállalkozó.

A Fejér Megyei Békéltető Testület a www.bekeltetes.hu, és a www.fmkik.hu honlapon hozza nyilvánosságra az ajánlásokat nem teljesítő vállalkozások adatait a törvényi előírások szerint.

A Testület elnöke törekedett arra, hogy a kis értéket képviselő ügyek (pl. a minimálbér 10% alatti ügyek) kezelése kerüljön egy személyhez, jogi végzettséggel rendelkező testületi taghoz, a Fejér Megyei Békéltető Testület elnök-helyetteséhez, aki 2014. január – december időszakban **200 db panaszügyet kezelt és zárt le.**

2014. évben a Fejér Megyei Békéltető Testület által meghozott döntés hatályon kívül helyezése érdekében 2 vállalkozás fordult a törvényszékhez. A Fejér Megyei Békéltető Testületet egyik esetben sem marasztalták el.

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 tárgyidőszakra vonatkozóan - a szabályszerű működés feltételeit biztosító eszközöket használva - akadályozó tényező nem merült fel.

A Testület működését akadályozta a növekvő ügyszám ellenére csökkenő támogatási keretösszeg, valamint a megállapított támogatási összeg egy részének a II. finanszírozási időszakban történő zárólása.

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

Kezdeményezem a nagyobb fogyasztóvédelmi, kamarai vagy más olyan hatósági jogkör megteremtését, - különös tekintettel a fogyasztói csoportok és az üzleten kívüli kereskedés, kitelepülő szolgáltatások vonatkozásában, valamint az egyes vállalkozások irreálisan magas árleszállításai és ingyenesen kínált szolgáltatásai, azok háttérének vizsgálatára hivatott. Legális a fogyasztók szándékos és durva megtévesztése.

Jogosítványt kellene, hogy kapjon olyan hatósági jogkörrel felruházott szervezet, melynek feladata az árképzés ellenőrzése, az ár és értékarány értékelése és összevetése a piacon kínáltakkal.

Az utazó kereskedelem a kitelepülések fejlődését gátolja. A kitelepülő, különösen az egészségügyi segédeszközt, egészségügyi szolgáltatást kínáló szakmai presztizst, és egészséget rombolnak, rontják a színvonalas, átlátható és innovatív vállalkozások működési körülményeit, azokat idővel ellehetetlenítik.

Ez utóbbi tevékenység káros a nemzetgazdaságnak, káros a helyben működő vállalkozásoknak (vagy vállalkozást indítani szándékozók), sértik a fogyasztók szavatossági jogait, a kitelepüléseken őket kiszolgáltatottá teszik, csökkentik a helyi önkormányzatok bevételeit. Az előbbiekből következően tapasztalhatóan növekedik az ügyszám a fogyasztói jogvitákban.

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 készségének növelése érdekében a meghallgatások előtt minden esetben személyesen is felvesszük a kapcsolatot az ügyben érintett vállalkozással, abból a célból, hogy a vitás ügy végleges lezárása mindkét fél számára elfogadható legyen.

Javasoljuk a vállalkozásoknak minden lehetséges alkalomkor, különösen média megjelenéskor, de a meghallgatásokon is az általános alávétési nyilatkozatuk megtételének lehetőségét.

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 testület munkájának népszerűsítése céljából 2014. május 5 – 2014. június 28. között a helyi kereskedelmi rádióban naponta több alkalommal, 30 mp-es reklámspot sugárzására (60 db 30 mp-es), került sor, előre egyeztetett diszpozíció szerint (7.00 – 16.00 óra között). A sugárzás ideje alatt az ügyfélforgalom jelentős növekedése nem volt érzékelhető.

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

2014. február 26-án (szerdán) 10 órától kezdődő, a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara által szervezett tanácskozáson a Fejér Megyei Békéltető Testületet Kirst László, a Testület elnöke képviselte.

2014. március 28-án az országos fogyasztóvédelmi konferencián a Fejér Megyei Békéltető Testületet 1 fő képviselte.

A Fejér Megyei Békéltető Testület elnöke a Testületi tagok részére **2014. május 19-én** 2013. évi összefoglaló, értékelő és egyeztető megbeszélést hívott össze. E rendezvény keretében a Testület tagjai „A fogyasztói joganyag változása az új Ptk. tükrében” című előadás kapcsán hasznos, és aktuális információkhoz jutottak. Az előadást Dr. Vári Kovács József, a testület elnök-helyettese tartotta.

2014. szeptember 22-én (hétfőn), Budapesten, az országos fogyasztóvédelmi konferencián a Fejér Megyei Békéltető Testületet 3 fő képviselte.

2014. november 10-én (hétfőn) a „Békéltető testületi tagok tréningje – kerekasztal a szakmaiság javításáért” konferencián 2 fő vett részt, a Testület elnök-helyettese és ügyintézője.

9. Ismertesse tanácsadói tevékenysége során szerzett tapasztalatokat, a testület tanácsadói rendszerét, illetve ügyfélszolgálatának működését.

Személyes és telefonos megkereséskor a fogyasztót a problémája megoldásának módjairól tájékoztatjuk.

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

Az online platformmal a Fejér Megyei Békéltető Testületnek nincs kapcsolata, és ezirányú igény sem merült fel sem a fogyasztói, sem a vállalkozói oldalról, valamint határon átnyúló fogyasztó panaszok sem érintették a Testületet.

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

2014. évben a Fejér Megyei Békéltető Testület promóciós tervében 1 alkalommal a Fejér Megyei Kereskedelmi és Iparkamara lapjában való megjelenés szerepel. 2014. június 11-én megjelent Gazdasági Kalauzban Dr. Vári Kovács József, a Fejér Megyei Békéltető Testület elnök-helyettese népszerűsítette a Testület munkáját és tájékoztatta a fogyasztókat a jogszabályváltozásokról.

A testület munkájának népszerűsítése céljából 2014. május 5. – 2014. június 28. között helyi kereskedelmi rádióban naponta több alkalommal, 30 mp-ben (összesen 1.800 mp-ben) reklámspot sugárzására (60 db 30 mp-es), előre egyeztetett diszpozíció szerint (7.00 – 16.00 óra között) került sor. Sugárzási időtartam 2 hónap volt.

12. A szakmai beszámoló kötelező mellékletei

Kérjük, az alábbi mellékletet nyújtsák be finanszírozási időszakonként a szakmai beszámoló részeként:

- (M1) Statisztikai adatlap a békéltető testület ügytípusainak megoszlásáról
- (M2/A) Statisztikai adatlap a békéltető testületi ügyek Termékek szerinti megoszlásáról
- (M2/B) Statisztikai adatlap a békéltető testületi ügyek Szolgáltatások szerinti megoszlásáról
- (M3/A,B) Statisztikai adatlapok a békéltető testület tagjainak tevékenységéről
- (M4) 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: Székesfehérvár, 2015. január 15.

Kirst László Fejér Megyei Békéltető Testület elnöke
a testület elnökének cégszerű aláírása