

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: 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

Fejér Megyei Békéltető Testület 2015. év meghatározott finanszírozási időszakaiban végzett tevékenységéről (2015. január – 2015. december időszak)

<i>A szakmai beszámolót készítő személy neve:</i> Kirst László, Fejér Megyei Békéltető Testület elnöke Telefonszám: 06-22/328-321	<i>A beszámolót készítő személy telefonszáma:</i> FMKIK ügyintéző: Jakab Mariann Telefonszám: 06-22/510-310; 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.

I. Ismertesse 2015. 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 2014. 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.

Tekintettel arra, hogy a Fejér Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Fejér Megyei Békéltető Testület, azaz a tagok mandátuma - egységesen - a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 21. §. (6) bekezdése alapján 2016. január 16. napján jár le; ezért 2015. évben a testület elnöke a Fogyasztóvédelmi törvény és a 2015/2008. (VIII.29) Korm. rendelet előírásai szerint előkészítette és meghirdette az új békéltető testület felállítását. Hirdetmény jelent meg megyei napilapban (2015. október 14.) a fogyasztóvédelmi szervezetek számára, illetve közvetlen írásban került megkeresésre a két gazdasági kamara. A jelölések törvényszerűen, rendben hiánytalanul lezajlottak, 2016. január 20-án sor került az új békéltető testület alakuló ülésére.

A Fejér Megyei Békéltető Testület tagjai száma 20 fő lett. A gazdasági kamarák 10 főt jelöltek, ebből a Fejér Megyei Kereskedelmi és Iparkamara 8 főt, a Nemzeti Agrárgazdasági Kamara Fejér Megyei Szervezete 2 főt. A Fejér Megyei Békéltető Testület illetékességi területén működő fogyasztóvédelmi egyesületek részéről a testületbe jelölhető tagok száma összesen 10 fő lehetett.

Valamennyi szervezet számára a hivatkozott Kormányrendelet előírásait betartva meghatározásra került, hogy mennyi fő legyen a jogász szakképzettséggel rendelkező és mennyi fő lehet olyan személy, aki az általános öregségi nyugdíjkorhatárt betöltötte.

A jelölési hirdetményeknek megfelelően történt a testületbe a delegálás, a törvényi előírásnak megfelelően a jelölő szervezetek által a jelöltek tekintetében valamennyi dokumentum rendelkezésre állt, így a testület elnöke elő tudta készíteni az újonnan megalakuló Fejér Megyei Békéltető Testület alakuló ülését (2016.01.20.).

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 2015. év január – december időszakban **506 db panaszügyet zárt le.**

2014. évről áthúzódó 2015. évre ügyirat db: 86 db
2015. év december 31-ig beérkezett ügyek száma: 494 db
MINDÖSSZESEN 2015. évben a kezelt ügyiratok száma: **580 db**

2015. évről a 2016. évre áthúzódó ügyek száma: 74 ügy

ebből letárgyalásra, végleges lezárásra került, és a www.bekeltetes.hu honlapon rögzítve lett: 506 db.

	2014. év	2015. év	növekmény %
Lezárt ügy, melyből	405	506	24,9 %
Termék	300	320	6,6 %
Szolgáltatás	105	186	77 %

Mint fenti táblázat is mutatja: tárgy szerinti eloszlásban lényeges változás tapasztalható, termékekből 320 db panaszügyet, míg szolgáltatásokból 186 db panaszt zárt le a Fejér Megyei Békéltető Testület, amely a szolgáltatások esetében 77 %-os növekményt jelent.

Ebből következik, hogy a letárgyalt panaszügyek termék-szolgáltatás aránya 63% - 37 %, ez az előző beszámolási időszakhoz képest változott, a termékekkel kapcsolatos panaszok az összes panaszügy kétharmadát teszik ki.

2015. január – december időszakban a telefonos megkeresések száma: több mint 740 alkalom

2015. január – december időszakban a személyes megkeresések száma 842 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 lábbelikkel 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 1/3-át a lábbelikkel kapcsolatos panaszügyek teszik ki (113 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 233 db, egyezségből 49 db, kötelezésből 3 db ügy került lezárásra. Megszüntető határozat 189 esetben született, elutasítva 22 panaszügy lett; áttétel 10 db panaszügy.

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 alávetési nyilatkozat megtételének lehetőségéről kapnak tájékoztatást 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. távközlési szolgáltatók csak válasziratot küldenek. Alávetési nyilatkozatot soha nem tesznek.

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

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 60 nap. A Fejér Megyei Békéltető Testületnél általában 30-40 nap az átlagos ügyintézési idő, de 2015. évben több esetben elérte a maximális 60 napot.

A korábbi időszakhoz hasonlóan 2015. január – december időszakban nem volt írásban lefolytatott eljárás a Fejér Megyei Békéltető Testületnél.

Nyilvánosságra hozott ügyek száma: 8, termékbemutatóval, lábbelivel, építőipari kivitelezéssel kapcsolatos fogyasztói kifogást érint, de üdülési jog értékesítésével.

A Fejér Megyei Békéltető Testület létrehozta új honlapját, mely a www.bekeltesfejer.hu honlapon érhető el, valamint az www.fmkik.hu honlap folyamatosan működik, ahol a békéltető testület 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 2015. január – december időszakban 222 db panaszügyet kezelt és zárt le. A testület elnöke leggyakrabban az eljáró tanács elnökeként 264 meghallgatást vezetett le.

2015. évben a Fejér Megyei Békéltető Testület által meghozott döntés hatályon kívül helyezése érdekében 5 vállalkozás fordult a törvényszékhez. A Fejér Megyei Békéltető Testületet 4 esetben nem 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. A támogatási szerződés által biztosított forrás nem elegendő a testület működtetésére.

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 az üzleten kívüli kereskedelem, 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 kistelepülések 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 szándékozóknak), sértik a fogyasztók szavatossági jogait, a kistelepüléseken 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 alávetési 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 hirdetést jelentettünk meg a Fejér Megyei Hírlapban megjelenő Gazdasági Kalauzban 2015. október 14-én ¼ oldal, és 2015. november 18-án 1/8 oldal terjedelemben. Promotáltuk a békéltető testületet. (Hirdetések a pénzügyi beszámolóban.)

2015. szeptember 28. – 2015. október 23. között a helyi kereskedelmi rádióban (Fehérvár Rádió, spot csatolva a pénzügyi beszámolóban) naponta több alkalommal, 30 mp-es reklámspot sugárzására (30 mp-es; 40 alkalom), került sor, előre egyeztetett diszpozíció szerint.

A békéltető testülethez fordulók száma, és a beadott ügyszámok növekedtek 2015. évben.

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

A Fejér Megyei Békéltető Testület elnöke részt vett a békéltető testületek elnökeinek szervezett tanácskozáson (2015.03.04.), melynek témája: tájékoztató a fogyasztóvédelem aktuális kérdéseiről, a békéltető testületek jövőbeni működésével kapcsolatos elvárásokról és az intézmény továbbfejlesztésének lehetőségeiről (előadó: Koszorús László helyettes államtitkár, NFM); Tájékoztató a békéltető testületek működéséhez nyújtott 2015. évi költségvetési támogatás felosztás módjáról és a támogatási szerződésben várható változásokról; ezen az összejövetelen áttekintésre került az előző évi békéltető testületi országos működés; a számok tükrében.

A testület elnöke részt vett a Budapesti Békéltető Testület által (2015.05.11.) szervezett országos konzultáción.

Rendszeresen meghívást kapunk kereskedelmi egységek nyitására is, ezen a testület elnöke képviselteti magát.

A Nemzeti Fejlesztési Minisztérium Fogyasztóvédelemért Felelős Helyettes Államtitkársága a fogyasztóvédelemben megvalósított stratégia részeként látogatást tett 2015. június 22-én, hétfőn a Fejér Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett független testületként működő Fejér Megyei Békéltető Testületnél.

A látogatás lehetőséget adott arra, hogy konzultációra kerüljön sor a Fejér Megyei Békéltető Testület elnökével, elnökhelyettesével, az eljáró tanács tagjaival, a testület működését támogató Fejér Megyei Kereskedelmi és Iparkamara elnökével, főtitkárával. A látogatáson jelen a Fejér Megyei kormányhivatal Főigazgatója. A program sajtó nyilvános volt, a www.bekeltetesfejer.hu honlapon is tájékoztattuk a széles nyilvánosságot.

Egyeztetésre került sor a Fejér Megyei Kormányhivatal illetékes szakigazgatási szervével, tekintettel a Fogyasztóvédelmi Törvény változásáról.

Az eljáró tanács tagjai áttekintették a fogyasztóvédelmi törvény változásait.

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

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

A Fejér Megyei Békéltető Testület eljáró tanács tagjai elkötelezettek, rendszeresen széleskörű tájékoztatást biztosítanak a testület működéséről, hogyan lehet a testülethez fordulni.

2016. évben már nem csak a testület működését támogató kamarai honlapon: a www.fmkik.hu honlapon helyezünk el tájékoztató információt, hanem létrejött a www.bekeltetesfejer.hu honlap, melyen látványos formában tudjuk elhelyezni a figyelemfelhívó híryanagyokat.

Az ügyfélszolgálat a Gazdaság Házában (8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.) működik, láthatósága kiváló. Az épület homlokzatán is ki van helyezve a felirat a Fejér Megyei Békéltető Testület megnevezéssel és az ügyféltérbe lépve, ahol recepciós ügyfélszolgálat fogadja a Gazdaság Házába betérőket, jól látható helyen ki van táblázva, hogy itt található a Fejér Megyei Békéltető Testület.

Az ügyfélszolgálatot az FMKIK illetékes munkatársai látják el. Ez nagyon időigényes, hiszen a statisztikai adatokból is látszik, hogy éves szinten 842 fő ügyfél kereste meg a békéltető testületet. A személyesen megjelenő ügyfeleket személyesen tájékoztatjuk, milyen módon kell az eljárást megindítani. De az ügyintézőnek nehézséget okoz - gyakran előfordul – a személyesen hozzánk forduló ügyfelek, még az eljárás megindítása előtti időszakról teszünk említést, „felfokozott idegállapota”.

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.

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

A megyei napilap mellékleteként megjelenő Gazdasági Kalauz mellékletében tájékoztatót adunk a Fejér Megyei Békéltető Testület elérhetőségeiről, a fogadóóráról és az ügyintéző elérhetőségéről, nevééről.

A honlapon rendszeres tudósítás jelenik meg a testület működéséről.

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, 2016. február 08.

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