

SEGÉDLET

a békéltető testületek szakmai beszámolójának elkészítéséhez

Kedvezményezett szervezet neve: Fejér Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara	
Kedvezményezett szervezet címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 46.	Levelezési címe: 8050 Székesfehérvár, Pf. 357.
Kedvezményezett szervezet (vagy számlatulajdonos) bankszámlaszáma: Unicredit Bank Hungary Zrt. 10970007-00000008-21120002	Kedvezményezett adószáma: 18483383-2-07
Szerződés szám: IX-SZ/207/2/2023.	
A megvalósított feladat címe: A vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testületek 2023. évi tevékenységéhez kapcsolódó feladatok támogatása	

I. rész

Szakmai beszámoló A békéltető testületek 2023. évben végzett tevékenységéről

A szakmai beszámolót készítő személy neve: Dr. Vári Kovács József Fejér Vármegyei Békéltető Testület elnöke, Lencsés Hajnalka FMKIK békéltető testületi ügyintéző, ügyfélkapcsolati koordinátor	A beszámolót készítő személy telefonszáma: FMKIK: 06-22-510-310 Email: bekeltetes@fmkik.hu
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------

A statisztikai adatlapok kitöltése és az MKIK útján az IM részére benyújtandó szakmai beszámoló elkészítése évente szükséges. A szakmai beszámoló két részből áll: 1) A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 36/A. § (2) bekezdésben meghatározott tartalmú összefoglalóból (a továbbiakban: Összefoglaló a békéltető testület tevékenységéről); valamint az így megadott információk kiegészítéseként 2) Az IM Alkotmányjogi Jogalkotásért és Fogyasztóvédelemért Felelős Helyettes Államtitkárság részére nyújtott, stratégiai jelentőségű, valamint egyéb fontos információk, javaslatok (a továbbiakban: Szakmai kiegészítő tájékoztatás). A területi kamaráknak az éves szakmai beszámolóban a teljes 2023. évre vonatkozó értékeléseket, adatokat, információkat szükséges bemutatniuk. A testületeknek az adatokat a statisztikai adatlapokban pontosan és naprakészen kell feltüntetni, az adott időszak utolsó napja szerint aktualizálva.

Az adatlapokat a 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.

Összefoglaló a békéltető testület tevékenységéről

1) Kérem, adja meg a beérkezett kérelmek számát.

Összefoglalóan rögzítjük a 2023.január.01 – 2023.deceber.31. vonatkozó főbb statisztikai adatokat:

2023. évben a Fejér Vármegyei Békéltető Testület mindösszesen 397 panaszügyet zárt le; tárgy szerinti elosztásban: Termékekből 210 db panaszügyet, míg szolgáltatásokból 187 db panaszt zárt le.

Részletesebb statisztikai adatok:

2023. január 01. – 2023. december 31 -ig beérkezett ügyek száma: **371 db**

2022 évről áthozott ügyek száma darabszáma **40 ügy**, melyek 2023 évben kerültek tárgyalásra.

2023. január 01. – 2023. december 31. között mindösszesen **411 db ügygel** foglalkoztunk.

2) Kérem, ismertesse a fogyasztók és a vállalkozások között gyakran vitákat eredményező, rendszeresen előforduló vagy jelentős, nagyobb fogyasztói érdeksérelemre utaló problémákat és azt, hogy e tekintetben volt-e változás az előző időszakhoz képest.

A tárgyidőszakban a lábbelikkel, a épületasztalos szerkezetekkel, valamint a háztartási gépekkel, híradástechnikai eszközökkel kapcsolatban nyújtották be a legtöbb panaszt. Változatlanul jelentős tételt képezett a használt gépkocsi adásvételi szerződésekkel és alkatrész vásárlásokkal kapcsolatos ügyek száma.

A szolgáltatások körében vezető helyen álltak az építési vállalkozási szerződésekkel kapcsolatos ügyek. Nem kevés ügy érkezett a távközlési szolgáltatásokkal és a parkolással összefüggésben.

A közüzemi szolgáltatások közül legnagyobb számban a víz-és csatorna szolgáltatásokkal, valamint a villamosenergia szolgáltatásokkal, illetve a hulladék szállítással kapcsolatosan nyújtottak be panaszokat.

Az egyéb kérelmek alapjául szolgáló ügyek sokfélék voltak.

3) Mutassa be, hogy a fogyasztókat vagy a vállalkozásokat érintő problémák leküzdése érdekében milyen ajánlásokat fogalmazott meg/milyen intézkedést tett a testület arra vonatkozóan, hogy a jövőben a szóban forgó probléma ne forduljon elő.

A testület elvi jellegű ajánlásokat nem fogalmazott meg, ezt az ügyek sokfélesége indokolja. A nyilvános fórumokon nyomtatékosan felhívtuk a figyelmet a szerződéskötések körültekintő előkészítésére és a szerződések teljesítések során történő együttműködésre.

4) Kérem, adja meg az adott időszakban meghozott döntések esetén az alábbiakat (kérjük a darabszám és az arányok megadását is):

a. mekkora volt a megalapozott és a megalapozatlan kérelmek előfordulási gyakorisága:

megalapozott, **353 db (88,92%)**

megalapozatlan, **44 db (11,0%)**

b. az eljárások milyen eredményre vezettek:

i. egyezség, **108 db (27,20%)**

ii. kötelezés, **2 db (0,50%)**

iii. ajánlás, **89 db (22,42%)**

iv. elutasítás, **44 db (11,08%)**

v. megszüntetés, **147 db (37,03%)**

vi. áttétel, **7 db (1,76%)**

i. hatáskör miatt, **2 db (0,50%)**

ii. illetékesség miatt, **5 db (1,26%)**

- c. az eljárást megszüntető döntések okai az Fgytv. 31. § (3) bekezdésében foglalt pontok szerint kategóriánként és a megszüntetésen belül az egyes kategóriák előfordulásának gyakorisága: **147 db 37,03%**
- d. a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításának száma: **0 db**
- e. a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítása háttérben álló okok az Fgytv. 29. § (4) bekezdésében foglalt pontok szerint kategóriánként és az egyes kategóriák előfordulásának gyakorisága: **Alapvetően két ok miatt történik a megszüntetés, egyrészt az ügyben fizetési meghagyásos eljárás vagy bírósági végrehajtási eljárás van folyamatban, másrészt pedig az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának. 2023. évben nem volt meghallgatás nélküli elutasított ügy.**
- f. az ügyek típusa azok tárgya szerint (termék, illetve szolgáltatás):

Termékek	db	%
Élelmiszerek	2	1%
Italok	0	0%
Táplálékkiegészítők, fogyasztószerek, vitaminok	0	0%
Egyéb textil	3	1%
ruhanemű	5	2%
általános utcai	51	24%
sport	20	10%
speciális, gyógy, gyermek stb.	7	3%
Értékpapírok	7	3%
burkolatok	4	2%
nívószerző	2	1%
szaniter, jakuzzi, zuhanykabin	6	3%
laptop, notebook, tablet, stb.	3	1%
asztali irodai gépek: fénymásoló, szkennelő, asztali számítógép	0	0%
egyéb eszközök: MP3-adattárolók, GPS, hardware stb.	3	1%
Számítógépes és GPS szoftverek, egyéb szellemi termék	0	0%
mobiltelefonok, okostelefonok, kiegészítők	11	5%
szórakoztató elektronika (TV, rádió, erősítő, CD, DVD stb.)	5	2%
digitális képrendszerek (fényképezőgép, videokamera)	3	1%
háztartási gépek	11	5%
háztartási kisgépek (porszívó, kenyérpérlő, robotgép stb.)	6	3%
kerti gépek	1	0%
háztartási eszközök (edénykészlet)	1	0%
kézi számszámológépek, barkácseszközök	1	0%
kézi számszámológép (kassa)	0	0%
látszerészet (szemüveg, kontaktlencse)	4	2%
fényképezési, optikai eszközök és műszerek	0	0%
énekeszenei eszközök	2	1%
gyógyászati eszközök	1	0%
Közúti járművek	12	6%
járműalkatrész	3	1%
egyéb járművek pl. roller	6	3%
Bútor, matrac	10	5%
sportszer	2	1%
hanjszer	0	0%
óra, okosóra	1	0%
ékszer	2	1%
láték	4	2%
táska, bőrönd	1	0%
vegyipari termék	1	0%
dohánytermék, és élvezeti cikk	0	0%
háziállat tartásával kapcsolatos termékek	1	0%
egyéb, máshova nem sorolható termék	7	3%
hatáskör hiánya miatt	0	0%
illetékeség hiánya miatt	1	0%
Összes termék	210	100%

Service categories	db	%
Új ingatlan iktatás, gar. jav.	5	3%
Épület felújítás, szakipari munk., (festés mázolás stb.)	19	10%
Nívószerző beépítése, cseréje, javítása	2	1%
Belföld	3	2%
Szálláshely minősége	0	0%
Vendéglátás minősége	0	0%
Egyéb szolgáltatások (program elmaradása, nem szer. szer. tel.)	0	0%
Üdülési jog	0	0%
Külföld	1	1%
Szálláshely minősége	0	0%
Vendéglátás minősége	1	1%
Egyéb szolgáltatások (program elmaradása, nem szer. szer. tel.)	1	1%
Üdülési jog	1	1%
Személyszállítás	1	1%
vasúti	0	0%
közúti	5	3%
tégl	0	0%
vízi és egyéb	0	0%
Teherfuvarozás	0	0%
Parkolás	17	9%
Autópálya	4	2%
postai levél, csomag, futárszolgálat	3	2%
telefon szolgáltatás (mobil és vezetékes)	13	7%
TV, rádió (kábel és földi műsorszórás)	6	3%
Internet szolgáltatás	6	3%
távhő	8	4%
víz csatoma	7	4%
hulladék	4	2%
gáz	9	5%
világosenergia, napenergia	36	19%
mobiltelefon, okostelefon, kiegészítők	2	1%
számítástechnikai termékek	1	1%
szórakoztató elektronika	0	0%
háztartási gép	3	2%
szerszám, gép, kerti gép	0	0%
optikai eszközök	0	0%
szemüveg, fényképezőgép, optikai eszközök	0	0%
személyes használatú tárgyak (ékszer, óra, hanjszer, sportszer, stb.)	0	0%
lárművek és alkatrészek javítása	3	2%
víz, gáz, fűtés szerelés, kéményvesztés	0	0%
egyéb javítás karbantartás	1	1%
fogyasztói csoport	0	0%
mosás, tisztítás	0	0%
szépségápolás	0	0%
oktatás	2	1%
temetkezés	0	0%
egészségügyi szolgáltatás	0	0%
fogorvosi szolgáltatás	0	0%
szereződéses egészségügyi szolgáltatás (majánorvosi ellátás)	0	0%
egyéb humán egészségügyi ellátás	1	1%
állatorvosi szolgáltatás	0	0%
fodrászat, kozmetika, masszázs	1	1%
biztonsági szolgáltatás, víznyomvédelem, stb.	0	0%
szabás, varrás, cipész	0	0%
forralmazás, értékbecslés, közvetítés	1	1%
nyelviskola, gépjármű vez.képz., felnőttképzés	0	0%
mosás, vesztítés, takarítás, gyermekfelügyelet, stb.	0	0%
fogyasztói csoport, tanácsadás, könyvelés, stb.	0	0%
egyéb, máshova nem sorolható szolgáltatások	15	8%
hatáskör hiánya miatt	2	1%
illetékeség hiánya miatt	4	2%
Összesen	187	100%

- g. azon eljárások, amelyek esetében a felek az eljárás eredményének megfelelően jártak el, azaz a meghozatalra került ajánlások, kötelezést tartalmazó határozatok, egyezséget jóváhagyó határozatok vállalkozás általi teljesítésére vonatkozó adatok az ismert esetekre vonatkozóan: **ajánlások teljesítéséről, illetve nem teljesítéséről nem minden esetben kaptunk visszajelzést, de a fogyasztót ez esetben megkíséreljük elérni ezzel összefüggésben.**
- h. a békéltető testületi eljárások átlagos időtartama napokban: **40 nap**

5) Értékelje a testület által lefolytatott eljárások eredményességét, és az eljárás javításának lehetséges módjait.

Megítélésünk szerint az eljárások eredményessége javult, mivel a legtöbb ügyben a vállalkozás értesítését követően már tájékoztatást kapunk arról, hogy a vállalkozás eleget tett az egyezségbe foglalt fogyasztói kérelemnek vagy az ajánlásnak. Ez a trend remélhetőleg folytatódni fog azzal, hogy 2024-ben a jogszabály a vállalkozás részére is előírja a teljesítés bejelentését.

- 6) A testület a tagjai számára nyújtott felkészítő tanfolyamot, képzést
- a) milyen formában tartja? Nem tartottunk minden testületi tag egyidejű részvételével járóképzést, azonban az aktuális fogyasztóvédelmi politikáról és jogszabályváltozásokról és joggyakorlatokról a tagok folyamatosan tájékoztatást kaptak.
 - b) milyen időközönként, milyen tartalommal valósítja meg? A tagok havonta rendszeresen kaptak tájékoztatást, mind a Gazdasági Kalauz újságon, mind emailen keresztül.
- 7) Ismertesse, hogy tagja-e a testület valamely határon átnyúló alternatív vitarendezést elősegítő hálózatnak. Amennyiben tagja, mutassa be az együttműködés eredményeit.

A Fejér Vármegyei Békéltető Testület regisztrált az ODR Platform elnevezésű alternatív vitarendezést elősegítő hálózatra. Tárgyidőszakban nem indult eljárás a Fejér Vármegyei Békéltető Testületnél az ODR Platformon keresztül.

Szakmai kiegészítő tájékoztatás

1. Kérem, a megfelelő válasz aláhúzásával nyilatkozzon az alábbiakról:

A bekeltetes.hu honlapon, valamint a békéltető testület saját honlapján a békéltető testületre vonatkozóan hiánytalanul és naprakészen feltüntetésre kerültek a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 37/A § (1), illetve (3) bekezdésben foglaltak szerint a testületek által közzéteendő információk (a megfelelő válasz aláhúzendő): igen/nem

2. Kérem, az alábbiak szerint ismertesse, hogy az előző évhez képest történtek-e változások a testületben:

a) a testület létszáma **6 fő**

b) a testület összetétele

A Testület tagjai közül – 2022. évhez képest változatlanul - 4 fő jogi végzettségű, a Testület megalakulásakor az öregségi nyugdíj korhatárt betöltötte 1 fő. A Békéltető Testület elnöki posztját dr. Vári Kovács József (jogász) töltötte be, a Testület további tagjai voltak: dr. Csapó Csilla (jogász), dr. Reichert Péter (jogász), dr. Szabó László (jogász), Szabó Gábor (humánszervező) és Varga Imre István (agrármérnök).

c) a testület működési feltételei,

Közreműködési Szerződés az FMKIK és az MKIK között 2023. május hónaptól áll rendelkezésre. A Fejér Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara a független testületként működő Fejér Vármegyei Békéltető Testület működtetését folyamatosan biztosította, humán erőforrás és pénzügyi erőforrás rendelkezésre bocsátásával.

d) ha van, akkor az egyéb, fontos, a testületet érintő változások:

Az FGYTV alapján a Testület tagjai és elnöke megbízatása 2023. december 31-ig meghosszabodott, ezt a Testület valamennyi tagja és elnöke tudomásul vette.

3. Kérem, ismertesse az általános tapasztalatokat a békéltető testületek hatáskörébe tartozó ügyek tekintetében az elmúlt időszakról, beleértve annak bemutatását, hogy az ügy tárgya szerint melyek a leggyakrabban előforduló jogviták.

A fogyasztók gyakran olvashatatlan írással terjesztették elő kérelmeiket. Sajnálatos módon, az e-kereskedelemmel kapcsolatos ügyekben gyakran továbbra sem lehet azonosítani a vállalkozások személyét. A vállalkozásokkal történő cégkapun történő kapcsolattartás gyakorlata megnyugtató. Itt az a nehézség, hogy gyakran nem töltötték le a küldeményeinket, ilyenkor e-mailben szoktuk a hiányosságra felhívni a figyelmüket. Változatlanul probléma volt az egyéni vállalkozók cégkapu elérhetőségének a hozzáférése. E vonatkozásban feltétlenül jogszabályi változás lenne indokolt.

A vezető tételek a lábbelikkal, a bútorokkal, a háztartási gépekkel, telefonkészülékekkel kapcsolatos panaszok voltak. A szolgáltatások terén pedig vezető helyen állnak az építési szavatossági ügyek a háztartási gépek, valamint újabban a távközlési és közüzemi szolgáltatások és a napelem telepítési szerződésekkel kapcsolatos ügyek.

4. A jogviták megelőzése, ill. eredményesebb befejezése érdekében mit célszerű kommunikálni:

- a) a fogyasztók felé az épületek energiatakarékos épületgépészeti felszerelésekkel való ellátásával és az e-kereskedelemmel kapcsolatos szabályokról való folyamatos tájékoztatás
- b) a vállalkozások felé az együttműködési kötelezettség teljesítésének javítása
- c) 2024 január 1-től hatályba lépő változások részletszabályai, pl. kötelezés lehetősége és következményei

5. Ismertesse az egyezséget, illetve kötelezést

a) segítő

Az egyezséget segítette, ha a vállalkozás együttműködési készséget mutatott, különösen, ha a jogszabályi kötelezés hiánya ellenére is megjelent a meghallgatáson. Gyakorlatilag nem volt mérhető a kötelezés tartalmú határozatok száma, ezt feltételezhetően a 2024. január 1-től hatályba lépő jogszabályi változások elő tudják majd segíteni.

b) akadályozó tényezőket.

Mindkét fél, de elsősorban a vállalkozás távolmaradása és a telekommunikációs eszközökön történő elérhetetlensége

6. A fogyasztói visszajelzésekre vonatkozóan kérem az alábbiak megadását:

a) Ismertesse, hogy a fogyasztók az esetek hány százalékában jeleztek vissza arra vonatkozóan, hogy a vállalkozások a határozatokban foglaltakat betartották-e.

A kötelezést tartalmazó határozatok nagyon ritkán születtek. Az egyezségek végrehajtására vonatkozóan akkor kaptunk visszajelzést a fogyasztóktól, amennyiben a vállalkozás nem tett eleget az egyezségről szóló határozatban foglaltaknak.

A fogyasztók növekvő számban jeleztek vissza az ajánlások teljesítéséről vagy annak elmaradásáról. Tárgyidőszakban 87 alkalommal (97,75 %) érkezett visszajelzés az ajánlás teljesítéséről/nem teljesítéséről.

b) Amennyiben a fogyasztó nem jelzett vissza, kérem annak ismertetését, hogy milyen intézkedéseket tettek annak érdekében, hogy a határozatban foglaltak betartását ellenőrizzék.

Rendszeresen felhívjuk a fogyasztókat, és információt kérünk az ajánlások teljesítéséről.

c) Kérem a fentiek szerinti nyomon követés során szerzett tapasztalatok bemutatását.

Legtöbb esetben teljesíti az ajánlást a vállalkozás, a fogyasztók telefonon vagy e-mailben jeleztek vissza a Békéltető testületnek. Erre a tárgyalások végén is felhívtuk figyelmüket.

d) Kérem annak bemutatását, hogy a fogyasztói visszajelzés hiányában hány esetben történt meg a nyomon követés és azon belül hány esetben érkezett végül visszajelzés a fogyasztó részéről.

Fogyasztói visszajelzés hiányában is minden esetben nyomon követtük az ajánlások teljesítését.

7. Az eljárások közül milyen gyakran nem volt lehetséges az azok lefolytatására vonatkozó határidő betartása az alábbi kategóriák szerint (kérjük az esetek darabszámának megadását):

- a) a 90 napos határidő be nem tartása, amikor a határidő nem került meghosszabbításra **0 db**
- b) a 90 napnál hosszabb határidő be nem tartása, amikor a 90 napos határidő meghosszabbításra került: **0 db**

8. A teljes ügyszámhoz képest mekkora a száma, illetve az aránya

- a) az egy testületi tag által, illetve **333 db 81,02 %**
- b) az írásban lefolytatott eljárásoknak **55 db 13,38%**

9. Értékelje a vállalkozások együttműködési készségét, beleértve az alávetések alakulását.

A vállalkozások együttműködési készsége folyamatosan javul, A vállalkozások több, mint 79,34%-a együttműködő, ami megfelelő aránynak mondható. Alávetési nyilatkozatot csak elvétve tesznek

10. Mutassa be a nyilvánosságra hozatal az alábbiak szerint:

- a) nyilvánosságra hozatal oka az alábbiak szerint:
 - i. alávetési nyilatkozatot tett vállalkozások száma **2 db (0,48%)**
 - ii. a testülettel nem együttműködő vállalkozások száma, **20 db (4,8%)**
 - iii. a vállalkozások által nem teljesített ajánlások száma. **21 db (23,5%)**
- b) nyilvánosságra hozatal módjait az alábbiak szerint:
 - i. a bekeltetes.hu honlapon (a megfelelő válasz aláhúzendő): **igen/nem,**
 - ii. a testület honlapján (a megfelelő válasz aláhúzendő): **igen/nem**

11. Mutassa be a tanács határozata, ajánlása elleni jogorvoslatok számát, eredményét.

A 074/2023 számú ügyben a Székesfehérvári Törvényszék az ajánlás hatályon kívül helyezése iránt elő terjesztett keresetet a 2023.07.12-én kelt 32.P.20.119/2023/5. sorszámú ítéletével elutasította.

Egyéb bírósági jogorvoslat 2023. évben nem volt folyamatban.

12. Ismertesse a testület működését befolyásoló körülményeket az alábbi területeken:

- a) személyi, tárgyi feltételek

A tárgyidőszakra vonatkozóan - a szabályszerű működés feltételeit biztosító eszközöket használva - akadályozó tényező nem merült fel. Az épület homlokzatán is ki van helyezve a felirat a Fejér Vármegyei 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 Vármegyei Békéltető Testület.

A Gazdaság Háza közel található az autóbusz pályaudvarhoz, vasútállomáshoz, belvároshoz és az épület mellett sok férőhelyes parkoló található, amely a járványügyi időszak előtt és után is térítésmentes.

Az FMKIK székházában a Gazdaság Házában rendelkezésre áll megfelelő terem a békéltető testületi ügyek tárgyalásához, az ügyintézőnek külön munkaszoba, a tárgyaláskor laptop használat stb., az infrastrukturális háttér maximálisan biztosított. A személyes meghallgatás során egymástól elválasztott asztalok mögött zajlott a tárgyalás, a felek egymástól és a Tanácstól kb. 3 m-es távolságban ülnek. A Fejér Vármegyei Békéltető Testület együttműködése a Fejér Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamarával kiváló, a megyei szervezetekkel, partnerekkel is folyamatos a kapcsolattartás.

A Fejér Vármegyei Békéltető Testület elnöke, valamint a Fejér Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztályának osztályvezetője rendszeresen egyeztettek a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos aktuális kérdésekben.

A beadványok és a személyes adatok kezelése adat és informatikai biztonsági szempontok figyelembevételével történt.

b) jogszabályi környezet: **2023 december 31-ig a jogszabályi környezet változatlanossága lehetővé tette a folyamatos munkát.**

c) finanszírozás **kielégítő**

d) a kamarával való együttműködés, **kiváló**

e) együttműködés más szervezetekkel. **kiváló**

13. Ismertesse, hogy

a) mit tett a testület a vállalkozások együttműködési készségének fokozása érdekében,

A vállalkozások együttműködési készségének növelése érdekében a meghallgatások előtt – amennyiben az eset körülményei alapján szükséges és lehetséges - felvettük a kapcsolatot az ügyben érintett vállalkozással, abból a célból, hogy a vitás ügy végleges lezárása mindkét fél számára elfogadható legyen. Az ügyek békés rendezése és a vállalkozásoknak a fogyasztóvédelmi szervezetekhez és a békéltető testületi eljáráshoz való pozitívabb hozzáállása érdekében több alkalommal a meghallgatásokon is telefonos megkeresés útján felhívtuk a távol maradó vállalkozások figyelmét arra, hogy még pótolhatják szóban vagy írásban az együttműködési kötelezettségükkel összefüggő nyilatkozataikat. Az esetek többségében ez a jelzés az ügy eredményes lezárásához vezetett.

b) mik az ezt akadályozó körülmények, illetve

A szabályszerűen, a vállalkozásnak cégkapun megküldött értesítéseket sokszor nem töltötték le, ezért sokszor, e-mailben vagy telefonon is felhívtuk erre a vállalkozás figyelmét.

c) az együttműködés milyen módon ösztönözhető.

Informális eszközként javasolható a fogyasztói fórumokra történő meghívás és anonim esettanulmányok ismertetése.

14. Kérem, ismertesse, hogy a békéltető testület minden esetben eleget tudott-e tenni azon kötelezettségnek, hogy

a) az együttműködési kötelezettséget megsértő vállalkozásokról az eljárás lezárultát követően értesíti az illetékes kormányhivatalt közigazgatási hatósági eljárás lefolytatása érdekében? (a megfelelő válasz aláhúzendő): **igen/nem.**
Amennyiben nem, kérjük az okok ismertetését.

b) az értesítés az eljárás lezárultát követő 15 napon belül megtörténik-e. (a megfelelő válasz aláhúzendő): **igen/nem.**
Amennyiben nem, kérjük az okok ismertetését.

15. Javasolják-e az alábbi területeken intézkedések megtételét? Ha igen, kérem, ismertesse javaslatát.

a) jogszabály-módosítás, **A 2024. január 1-jét követően hatályba lépő változások és új eljárásrend módosításának esetleges szükségszerűségét a 2024. év tapasztalatai alapján lehet majd meghatározni.**

b) egyeztetés az érintett szakmai érdekképviselői szervezetekkel, **ez folyamatos**

c) fogyasztók tájékoztatása, **igen: javasolnám a médiában nagyobb műsoridőben a témával való foglalkozást és az országos napilapokban a jelenleginél nagyobb terjedelemben az ügygel való foglalkozást.**

d) fokozottabb hatósági fellépés, **igen, elsősorban segítő jelleggel**

e) egyéb intézkedések, **nincs**

16. Mutassa be a testület

- a) promóciós kampányának, PR megjelenéseinek elemeit, azok eredményességét. Csatolja a hirdetések, szórólapok másolatát, TV és rádió spot esetén CD mellékletet. Amennyiben nem folytattak promóciót, kérjük, nyilatkozzon ennek tényéről.

A Fejér Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara lapjában, a Gazdasági Kalauzban tájékoztatót adtunk a Fejér Vármegyei Békéltető Testület elérhetőségeiről, a fogadóórákról és az ügyintéző elérhetőségéről, nevééről. A Fejér Vármegyei Békéltető Testület a Gazdasági Kalauzban való megjelenésre nem számol el promóciós költséget.

A bekeltetesfejer.hu oldalon részletes tájékoztatást adunk a Testület elérhetőségeiről, a békéltető testületi eljárás menetéről és a fogyasztóvédelmet érintő aktuális híryanagokat osztunk meg a honlap olvasóival.

- b) további média megjelenéseit (TV, rádió, online, nyomtatott sajtó). Amennyiben a testületnek nem voltak további média megjelenései, kérjük, nyilatkozzon ennek tényéről.

Ilyen megjelenés nem volt.

- c) kiadványait és publikációit, valamint csatolja azokat. Amennyiben a testület nem adott ki kiadványokat vagy publikációkat, kérjük, nyilatkozzon ennek tényéről. **Nem adtunk ki publikációt.**

17. Ismertesse, hogy milyen – más szervezetek által tartott – szakmai rendezvényen/képzésen vettek részt a testület tagjai. Amennyiben nem vettek részt más szervezetek által tartott szakmai rendezvényen/képzésen, kérjük, nyilatkozzon ennek tényéről.

A Testület elnöke

- **2023. március 30-án részt vett a MKIK-ban az IM államtitkárhelyettese és a békéltető testületi elnökök részvételével a fogyasztóvédelmi törvény tervezett módosításáról tartott értekezleten.**
- **2023. április 17-én beszámolt a FMKIK elnökségi ülésén beszámolt a FMBT 2023.01-03. havi működéséről és a tervezett jogszabályváltozásokról.**
- **2023. szeptember 13-án részt vett a BKIK-ban a Békéltető Testületek működésével kapcsolatos konferencián**

18. Kérem, ismertesse, hogy a testület

- a) együttműködött-e a működési területe szerint illetékes kormányhivatal fogyasztóvédelemért felelős szervezeti egységeivel, **igen**
- b) ennek keretében kezdeményezett-e szakmai egyeztetéseket a kormányhivatallal, **igen**
- c) azokon elnöki szinten részt vett-e. **igen**
- d) Kérem, ismertesse az egyeztetések tartalmát,

A Fejér Vármegyei Békéltető Testület elnöke, valamint a Fejér Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály osztályvezetője havonta személyesen, illetőleg telefonon egyeztet a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos aktuális kérdésekben. A Békéltető Testület 2023. február 16.- FMKIK online fórumot tartott a Fejér Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály együttműködésével. Téma: Adattörölő kód a tartós adathordozó eszköz értékesítésénél. Az adatok végleges hozzáférhetetlenné tételét lehetővé tevő alkalmazás biztosításával kapcsolatos eljárási szabályok meghatározásáról szóló kormányrendelet áttekintése, értelmezése, kereskedők kötelezettségei, fogyasztók jogai, lehetőségek a kód igénylésére.

- e) szíveskedjen az együttműködés eredményét bemutatni, valamint

Amennyiben előfordulnak bármelyik fél területét érintő kérdések, akkor informálisan egyeztetünk, sürgős esetben haladéktalanul.

- a) arról beszámolni, hogy a kormányhivatal az általa lefolytatott eljárás kimeneteléről visszajelez-e. **Alkalmanként.**

19. Ismertesse a testület tanácsadási

a) rendszerét

Hetente, keddi napon a Testület elnöke a Gazdaság Háza épületében ügyfélfogadási időben telefonon keresztül tanácsadást tart.

b) az annak során szerzett tapasztalatokat.

A legtöbb esetben a fogyasztói jogvita megindítását megelőzően kértek tájékoztatást a fogyasztók. Ritkábban előfordult, hogy olyan ügyekben kértek tájékoztatást, amelyek nem minősültek fogyasztói jogvitáknak. Ezekben az esetekben a lehetséges egyéb eljárási módokról kaptak tájékoztatást. Végül a folyamatban lévő ügyekben kértek a tájékoztatást, általában a meghallgatások várható időpontjáról. A tanácsadási tevékenység során szerzett tapasztalatok változatlanul azt mutatják, hogy a fogyasztók nem fordítanak kellő figyelmet arra, hogy a vállalkozásokkal keletkező jogviszonyuk, valamint a panaszuk megfelelően dokumentált legyen

20. Kérem, ismertesse a fogyasztók és vállalkozások felé történő személyes és a telefonos ügyfélfogadás rendjét az alábbiak szerint:

a) heti szinten hány kolléga, milyen időtartamban látott el felfogadást személyesen, illetve telefonon keresztül,

Az ügyfélszolgálatot az FMKIK illetékes munkatársai látják el. Az ügyfeleket személyesen és telefonon keresztül tájékoztatja az információs szolgálatos kolléga és a békéltető testületi ügyintéző arról, hogy milyen módon kell az eljárást megindítani. A Fejér Vármegyei Békéltető Testület hétfőn, kedden és szerdán 13-15 óra között tart telefonos ügyfélfogadást. A testület elnöke ebben kedden vesz részt. Amennyiben a Békéltető Testületi ügyintéző bármely okból távol van a Testület elnöke a többi fogadónapon is rendelkezésre áll.

b) a személyes/telefonos ügyfélfogadás során havonta átlagosan hány darab fogyasztói megkeresés érkezett.

2023. január 01. – 2023. december 31. között havonta átlagosan 63 db telefonos megkeresés és 50 db személyes megkeresés történt.

2023. évben mindösszesen 748 db telefonos, és 594 db személyes megkeresés történt.

21. Ismertesse, hogy előfordult-e a testületnél az OVR rendelet által létrehozott online platform igénybevételevel folytatott eljárás.

a) Amennyiben igen, mutassa be annak gyakorlatát és a tapasztalatokat, valamint adja meg, hogy hány esetben került lefolytatásra online vitarendezési eljárás és ezek milyen eredménnyel zárultak. Részletezze, hogy hány belföldi, illetve hány határon átnyúló ügyben jártak el a platform igénybevételevel. Amennyiben nem volt ilyen eljárás, kérjük, nyilatkozzon ennek tényéről. **Nem volt.**

b) Kérjük annak megadását a határon átnyúló jogviták esetében, hogy az online platformon keresztül

i) hány magyarországi fogyasztó nyújtott be külföldi székhelyű vállalkozással szemben panaszt, valamint

ii) hány magyarországi vállalkozással szemben került külföldi fogyasztó által benyújtásra panasz.

Nem volt ilyen

22. Kérem, adja meg, hogy érkeznek-e idegen nyelvű kérelmek, megkeresések a testülethez. Ismertesse az ezekkel kapcsolatos tájékoztatást/intézkedéseket. **Nem volt**



23. Ismertesse a békéltető testület által létrehozott honlappal kapcsolatban

a) azok látogatottsági adatait,

2023. január 01. – 2023. december 31. között: 10.904 megtekintés

b) a fogyasztók visszajelzését.

A fogyasztók visszajelzései alapján a honlap áttekinthető és könnyen elérik a békéltető testület kérelem formanyomtatványát és a fontos információkat. Egyre több fogyasztó indít a honlapon keresztül eljárást.

24. 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 eredményét! **NEM**

25. Ismertesse az országos eljárási szabályzat alkalmazásával kapcsolatos tapasztalatokat. **Zökkenőmentesen alkalmaztuk.**

26. A szakmai beszámoló kötelező mellékletei

Kérjük, a közreműködési szerződésben foglaltak szerint a beszámolási időszakban meghozott, összesen 10 db határozatot szíveskedjen megküldeni azok anyagi- és eljárásjogi szempontoknak való megfelelőségének vizsgálata céljából, amelyből legalább 3 db határozat az együttműködési kötelezettséget megsértő vállalkozással szemben került meghozatalra. Kérjük, hogy a fentiek szerinti 3 határozattal kapcsolatban a békéltető testület működési területe szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságnak az együttműködési kötelezettséget megsértő vállalkozásról küldött értesítőket is szíveskedjen megküldeni. Szíveskedjen továbbá megküldeni a bírósági jogorvoslat során hozott döntéseket is.

Kérjük továbbá, hogy az alábbi mellékletet nyújtsák be a szakmai beszámoló részeként:

- (M1) Statisztikai adatlap a békéltető testületi ügyek döntési kimenetele szerinti megoszlásáról
- (M2/A) Statisztikai adatlap a békéltető testületi ügyek Termékek szerinti megoszlásáról
- (M2/B) Statisztikai adatlap a békéltető testületi ügyek Szolgáltatások szerinti megoszlásáról
- (M3) Statisztikai adatlap a fogyasztói jogviták intézésének módjáról
- (M4) Statisztikai adatlap a békéltető testület döntéseinek bíróság előtti megtámadásáról

A szakmai beszámoló hitelesítése

A Kedvezményezett megyei és kereskedelmi kamara által működtetett békéltető testület elnökeként kijelentem, hogy a Szakmai beszámolóban szereplő adatok és a mellékelt dokumentumok hitelesek és a valóságnak megfelelnek.

Dátum: 2024. 01. 08.



FMKIK által működtetett
Fejér Vármegyei Békéltető Testület
8000 Székesfehérvár,
Hosszúsétatér 4-6.

[Handwritten signature]
a testület elnökének cég-szerű aláírása