

Szakmai beszámoló
2021.01.01.-2021.12.31. időszakra vonatkozóan

Kedvezményezett szervezet neve:	
Fejér Megyei Kereskedelmi és Iparkamara	
Kedvezményezett szervezet címe:	Levelezési címe:
8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.	8050 Székesfehérvár, Pf. 357.
Kedvezményezett szervezet (vagy számlatulajdonos) bankszámlaszáma:	Kedvezményezett adószáma:
Unicredit Bank Hungary Zrt. 10970007-00000008-21120002	18483383-2-07
Szerződés szám: FOHÁT/260-2/2021-ITM SZERZ	
A megvalósított feladat címe: A megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testületek 2021. évi tevékenységéhez kapcsolódó feladatok támogatása	

I. rész

Szakmai beszámoló
A békéltető testületek 2021. évben végzett
tevékenységéről

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

A statisztikai adatlapok kitöltése és az MKIK útján az ITM részére benyújtandó szakmai beszámoló elkészítése félévente 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 ITM Fogyasztóvédelemért Felelős Helyettes Államtitkárság részére nyújtott, stratégiai jelentőségű, valamint egyéb fontos információk, javaslatok (a továbbiakban: Szakmai kiegészítő tájékoztatás). A területi kamaráknak az I. féléves szakmai beszámolóban az I. félévre, az éves szakmai beszámolóban a teljes 2021. 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 2021. január 01. – 2021. december 31. időszakra vonatkozó főbb statisztikai adatokat:

2020. évről áthozott ügyszám: 59 db

2021.01.01.-12.31. közötti időszakban beérkezett ügyszám: 392 db

2021. 01.01.-12.31. közötti időszakban a kezelt ügyek száma összesen: 451 db

Ebből a mindösszesen lezárt ügyek száma: 406 db

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

A tárgyidőszakban a lábbelikkel, a háztartási nagygépekkel, bútorokkal valamint a számítástechnikai és híradástechnikai eszközökkel összefüggésben nyújtották be a legtöbb panaszt. Továbbra is jelentős tétel a gépkocsi illetőleg gépjármű alkatrész adásvételi szerződésekkel kapcsolatos ügyek száma.

A szolgáltatásokat illetően továbbra is jelentős számban érkeznek az építési vállalkozási szerződések megszegése miatt kérelmek.

A közüzemi szolgáltatások közül legnagyobb számban a víz- és csatorna valamint hulladékszállítási szolgáltatásokkal kapcsolatosan nyújtottak be panaszokat. Egyre több kérelem érkezik a dunaujvárosi DVCSH Kft. és DVG Zrt. közötti távhő szolgáltatási számlások jogszerűségével kapcsolatban.

Változatlanul érkeznek be kérelmek az úthasználati díjjal kapcsolatos vitákban. Mobil és vezetékes telefon szolgáltatásokkal kapcsolatos és TV, rádió szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyek száma jelentős. Villamosenergia-csatlakozás illetve napelemes rendszerek kiépítésével kapcsolatos ügyekben is számos panaszt nyújtottak be. Az egyéb kérelmek alapjául szolgáló ügyek sokfélék.

- 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.

Az ügyek sokfélesége miatt a testület elvi jellegű ajánlásokat nem fogalmazott meg. Azokon a fórumokon, amelyek nagyobb nyilvánosságnak szólnak, minden alkalommal felhívjuk a figyelmet a körültekintő szerződéskötésre és arra, hogy bármely probléma adódik, azt még korai szakaszában kezeljék a felek.

- 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:

Az alapos kérelmek száma 372 db, míg a megalapozatlannak talált kérelmek száma összesen 31 db volt.

Tárgyidőszakban az alapos kérelmek aránya 93 %, az alaptalan kérelmek aránya 7 % volt.

b. az eljárások milyen eredményre vezettek:

- i. egyezség, 72 db (17%)
- ii. kötelezés, 2 db (0,5%)
- iii. ajánlás, 84 db (21 %)
- iv. elutasítás, 31 db (8 %)
- v. 1megszüntetés, 207 db (51%)

- vi. áttétel, 10 db (2,5 %)
- i. hatáskör miatt 4 db (1%)
 - ii. illetékesség miatt 6 db (1,5%)
- c. az eljárást megszüntető döntések okai az Fgytv. 31. § (3) bekezdésében foglalt pontok szerint kategóriánként és a megszüntetésen belül az egyes kategóriák előfordulásának gyakorisága: 207 db (51 %)
- A fogyasztó a kérelmét visszavonja: 48 db (12%)
 - A felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak: 18 db (4%)
 - Az eljárás folytatása lehetetlen: 44 db (11%)
 - Az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint bármely okból - ideértve azt az esetet is, ha a kérelem megalapozatlansága meghallgatás tartása nélkül megállapítható - nincs szükség: 14 db (3%)
 - Egyéb: 0 db
- d. a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításának száma: 0 db (0%)
- e. a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli megszüntetésének háttérben álló okok az Fgytv. 29. § (4) bekezdésében foglalt pontok szerint kategóriánként és az egyes kategóriák előfordulásának gyakorisága:
- A felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt békéltető testület előtt eljárást indítottak: 1 db (0,25%)
 - A felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt közvetítői eljárást indítottak: 0 db
 - A felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak: 0 db
 - A jogvita komolytalan vagy zaklató jellegű: 1 db (0,25%)
 - A kérelemből megállapítható, hogy az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának: 10 db (2,5 %)
 - Békéltető testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita elbírálására: 14 db (3 %)
 - A fogyasztó a hiánypótlási felhívást - az erre nyitva álló határidőben - nem teljesítette: 57 db (14%)

f. az ügyek típusa azok tárgya szerint (termék, illetve szolgáltatás):

TERMÉKEK	db	%
Élelmiszerek	4	1,7
Italok	0	0,0
Táplálékkiegészítők, fogyasztószerek, vitaminok	1	0,4
egyéb textil	2	0,9
ruhanemű	2	0,9
általános utcai	26	11,1
sport	13	5,6
speciális, gyógy, gyermek stb.	1	0,4
Építőanyagok	5	2,1
burkolatok	5	2,1
nyílászárók	2	0,9
szaniter, jakuzzi, zuhanykabin	5	2,1
laptop, notebook, tablet, stb.	6	2,6
asztali irodai gépek, fénymásoló, szkennelő, asztali számítógép	4	1,7
egyéb eszközök (MP3, adattárolók, GPS, hardware stb.)	10	4,3
Számítógépes és GPS szoftverek, egyéb szellemi termék	0	0,0
mobiltelefonok, okostelefonok, kiegészítők	9	3,8
szórakoztató elektronika (TV, rádió, erősítő, CD, DVD stb.)	10	4,3
digitális képrögzítők (fényképezőgép, videokamera)	2	0,9
háztartási nagygépek (mosógép, hűtőgép, tűzhely)	21	9,0
háztartási kisgépek (porszívó, kenyérpírtó, robotgép stb.)	10	4,3
kerti gépek	4	1,7
háztartási eszközök (edénykészlet)	1	0,4
kézi szerszámok (ásó, kapa)	3	1,3
kézi szerszámok (ásó, kapa)	0	0,0
látványtervezet (szemüveg, kontaktlencse)	1	0,4
fényképezőgép, optikai eszközök és műszerek	0	0,0
nem orvosi rendeltetésre pl.: bioptron lámpa, masszázsfotel, gyógymatrac stb.	3	1,3
gyógyászati segédeszköz, gyógyhatású termék, orvosi rendeltetésre	0	0,0
gyógyszer, kötszer, tápszer stb.	0	0,0
Közúti járművek	17	7,3
járműalkatrész	8	3,4
egyéb járművek	1	0,4
Bútor, matrac	19	8,1
sportszer	2	0,9
hangszer	0	0,0
óra, okosóra	0	0,0
ékszer	1	0,4
játék	1	0,4
vegyipari termék	2	0,9
dohánytermék, és élvezeti cikk	0	0,0
háziállat tartásával kapcsolatos termékek	0	0,0
egyéb, máshova nem sorolható termék	28	12,0
hatáskör hiánya miatt	1	0,4
illetékeség hiánya miatt	4	1,7
Összes termék:	234	100,0

SZOLGÁLTATÁSOK	db	%
Új ingatlan jótállás, gar. Jav.	2	1,2
Épület felújítás, szakipari munk., (festés mázolás stb.)	19	11,0
Nyílászárók beépítése, cseréje, javítása	0	0,0
Szálláshely minősége	4	2,3
Vendéglátás minősége	0	0,0
Egyéb szolgáltatások (program elmaradása, nem szer. szer. telj.)	3	1,7
Üdülési jog	2	1,2
Szálláshely minősége	1	0,6
Vendéglátás minősége	0	0,0
Egyéb szolgáltatások (program elmaradása, nem szer. szer. telj.)	1	0,6
Üdülési jog	0	0,0
vasúti	1	0,6
közúti	8	4,7
légi	1	0,6
vízi és egyéb	0	0,0
	1	0,6
Parkolás	3	1,7
Autópálya	0	0,0
posta levél, csomag, futárszolgálat	7	4,1
telefon szolgáltatás (mobil és vezetékes)	25	14,5
TV, rádió (kábel és földi műsorszórás)	9	5,2
Internet	4	2,3
távho	4	2,3
víz, csatorna	17	9,9
hulladék	12	7,0
gáz	4	2,3
világosenergia	17	9,9
mobiltelefon	0	0,0
számítástechnikai termékek	1	0,6
szórakoztató elektronika	0	0,0
háztartási gép	5	2,9
szerszám, kerti gép	0	0,0
szemüveg, fényképezőgép, optikai eszközök	0	0,0
ékszer, óra, hangszer, sportszer, stb.	0	0,0
járművek és alkatrészek javítása	1	0,6
víz, gáz, fűtés szerelés, kéményseprés	1	0,6
egyéb javítás karbantartás	0	0,0
fogyasztói csoport	0	0,0
mosás, tisztítás	1	0,6
szépségápolás	1	0,6
oktatás	2	1,2
temetkezés	0	0,0
fogorvosi szolgáltatás	0	0,0
szerződéses egészségügyi szolgáltatás (magánorvosi ellátás)	2	1,2
egyéb humán egészségügyi ellátás	0	0,0
állatorvosi szolgáltatás	0	0,0
podológia, kozmetika, masszázs	0	0,0
biztonsági szolgáltatás, vagyonvédelem, stb.	0	0,0
szabás, varrás, cipészet	0	0,0
forgalmazás, értékecsülés, közvetítés	1	0,6
nyelviskola, gépjármű vez.képz., felnőttképzés	1	0,6
mosás, vegytisztítás, takarítás, gyermekfelügyelet, stb.	0	0,0
fogyasztói csoport, tanácsadás, könyvelés, stb.	0	0,0
egyéb, máshova nem sorolható szolgáltatások	6	3,5
Áttétel hatáskör hiánya miatt	3	1,7
Áttétel illetékeség hiánya miatt	2	1,2
Összes szolgáltatás	172	100,0

- 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 kaptunk visszajelzést 70 esetben. A békéltető testületi eljárások átlagos időtartama 2021.01.01.-2021.12.31. időszakban 48 nap volt.

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

A testület tagjai minden alkalommal törekednek az egyezségkötésre. Ezt a statisztikáink is alátámasztják. Pozitívan értékeljük azt, hogy számos ügy a kérelem benyújtását követő szakaszban megoldódik, s a feleknek már nem kell részt venniük a meghallgatáson.

5.) A testület a tagjai számára nyújtott felkészítő tanfolyamot, képzést

- a. milyen formában tartja? Nem tartunk minden testületi tag egyidejű részvételével járó képzést, azonban az aktuális fogyasztóvédelmi politikáról és jogszabályváltozásokról és joggyakorlatról a tagok folyamatosan tájékoztatást kapnak.
- b. milyen időközönként, milyen tartalommal valósítja meg? Az ITM által megfogalmazott elvárásokról havonta kapnak tájékoztatást a tagok.

6.) Ismertesse, hogy tagja-e a testület valamely határon átnyúló alternatív vitarendezést elősegítő hálózatnak. Amennyiben tagja, mutassa be az együttműködés eredményeit.

A Fejér Megyei Békéltető Testület regisztrált az ODR Platform elnevezésű alternatív vitarendezést elősegítő hálózatra. Tárgyidőszakban nem indult eljárás a Fejér Megyei 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:

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. a testület létszáma, 6 fő
- b. a testület összetétele, A Testület tagjai közül 4 fő jogi végzettségű, a Testület megalakulásakor az öregségi nyugdíj korhatárt betöltötte 1 fő. A Békéltető Testület elnöki posztját dr. Vári Kovács József (jogász) tölti be, a Testület további tagjai: 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 2021. májussal áll rendelkezésre. A Fejér Megyei Kereskedelmi és Iparkamara a független testületként működő Fejér Megyei Békéltető Testület működtetését folyamatosan biztosította, humán erőforrás és pénzügyi erőforrás rendelkezésre bocsátásával.
- d. ha van, akkor az egyéb, fontos, a testületet érintő változások. nincs változás

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 beérkező kérelmek jellemzően e-mailben kerülnek előterjesztésre, és legalább 80%-ban mind alakilag, mind tartalmilag hiányosak. Rengeteg többletmunkát okoz a hiánypótlási felhívások kiküldése. A fogyasztók gyakran olyan módon terjesztik elő a kérelmeket, hogy annak megfelelő módon történő olvashatósága sem lehetséges. Az e-kereskedelemmel kapcsolatos ügyekben számos alkalommal nem lehet a vállalkozások személyét pontosan megállapítani. A vállalkozásokkal történő cégkapun történő kapcsolattartás gyakorlata megnyugtató. Itt az a nehézség, hogy gyakran nem töltik le a küldeményeinket, ilyenkor e-mailben szoktuk a hiányosságra felhívni a figyelmüket. Változatlanul probléma az egyéni vállalkozók cégkapu elérhetőségének a hozzáférése. E vonatkozásban feltétlenül jogszabályi változás lenne indokolt.

Az elmúlt félévben a korábbi megoszlásnak megfelelően érezték be új kérelmek, azonban annyiban van változás, hogy a korábban jelentős tételnek számító szoft termékekkel (lábbeli és ruha) kapcsolatos kérelmek száma visszaesett.

A vezető tételek a lábbelik, a bútorok, a háztartási gépek, az építési szerződésekkel kapcsolatos panaszok, továbbá a távközlési szolgáltatásokkal, valamint a közüzemi szolgáltatásokkal (víz, áram) összefüggésben benyújtott ügyek.

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

- a) a fogyasztók felé: az építési szerződésekkel és az e-kereskedelemmel összefüggő szabályokkal kapcsolatosan folyamatos és közérthető tájékoztatás szükséges
- b) a vállalkozások felé: A vállalkozások tekintetében abban kellene segíteni, hogy az elektronikus kapcsolattartás készséggé váljon.

5. Ismertesse az egyezséget, illetve kötelezést segítő tényezőket:

a) segítő: A megyében székhellyel, telephellyel, illetve fiókteleppel rendelkező vállalkozások a törvényi előírásoknak megfelelően egyre növekvő arányban képviseltetik magukat a meghallgatásokon.

b) akadályozó tényezőket:

Mindkét fél távolmaradása, a telekommunikációs eszközökön történő elérhetetlensége és a vállalkozások székhelyváltozása nyilvántartásba vétele hiánya.

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 Testület az egyezségek és kötelezések végrehajtására vonatkozóan ritkán kap visszajelzéseket a fogyasztóktól.

Feltételezzük, hogy ennek oka az, hogy a határozatokat a vállalkozás a döntésben leírtak szerint végrehajtotta.

A fogyasztók növekvő számban jeleznek vissza az ajánlások teljesítéséről vagy annak elmaradásáról. Tárgyidőszakban 70 alkalommal (83 %) 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 fogyasztó telefonon vagy e-mailben jelez vissza a Békéltető testületnek. Erre a tárgyalások végén is felhívjuk 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. Amely esetekben nem kaptunk visszajelzést az ajánlás teljesítéséről, ott még nem járt le a teljesítési határidő, vagy még nem került kézbesítésre az ajánlás, pl. 2021. decemberben tárgyalt ügyek.

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

34 alkalommal meghaladta az eljárás hossza a 90 napos határidőt

Ebből 4 alkalommal elhalasztott tárgyalás miatt lett hosszabb az eljárás ideje.

2 alkalommal fogyasztó visszavonta az eljárást.

22 alkalommal írásbeli eljárás miatt lett hosszabb az ügyintézés ideje.

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

a) az egy testületi tag által lefolytatott eljárások száma: 327 db (81 %)

b) az írásban lefolytatott eljárások száma: 63 db (15 %)

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

A vállalkozások együttműködési készsége folyamatosan javul, A vállalkozások 8%-a nem együttműködő, ami megfelelő arálynak mondható. Alávetési nyilatkozatot jellemzően nem tesznek

10. Mutassa be a nyilvánosságra hozatalt az alábbiak szerint:

a. nyilvánosságra hozatal oka az alábbiak szerint:

i. alávetési nyilatkozatot tett vállalkozások száma: 1 db

ii. a testülettel nem együttműködő vállalkozások száma: 32 db

- iii. a vállalkozások által nem teljesített ajánlások száma: 33 db
- b. a nyilvánosságra hozatal módja 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.

2021.01.01.-2021.12.31. között a tanács határozata ellen bírósági eljárás 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 Megyei Békéltető Testület megnevezéssel és az ügyféltérbe lépve, ahol recepció ügyfélszolgálat fogadja a Gazdaság Házába betérőket, jól látható helyen ki van táblázva, hogy itt található a Fejér Megyei 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 meghallgatások március 11-től szüneteltek, majd május közepétől folytatódtak. A személyes meghallgatás során plexi fallal elválasztott asztalok mögött zajlott a tárgyalás, a felektől kb. 3 m-es távolságban, maszkban, a felek pedig egymástól ugyancsak maszkban és

3 méteres távolságban ültek egymástól. A Fejér Megyei Békéltető Testület együttműködése a Fejér Megyei Kereskedelmi és Iparkamarával kiváló, a megyei szervezetekkel, partnerekkel is folyamatos a kapcsolattartás.

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

A beadványok kezelése biztonsági szempontok figyelembevételével történt.

b) jogszabályi környezet:

A jogszabályoknak a megváltozott körülményeknek megfelelő folyamatos felülvizsgálata lenne szükséges. Egyes pontokon az FGyTV jelenlegi szabályainak egyes részeit konkrétabban kellene megfogalmazni, szükség lenne új Fogyasztóvédelmi törvényre.

c) finanszírozás: jelenleg 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 - felvesszük 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:

A szabályszerűen, a vállalkozásnak cégkapun megküldött értesítéseket sok esetben nem töltik le, ezért sokszor, e-mailben vagy telefonon is felhívjuk erre a vállalkozás figyelmét. A vállalkozások a cégjegyzékben nyilvántartott székhely illetőleg telephely címüket megváltozását gyakran nem jelentik be a cégnyilvántartásban. A vállalkozások esetén az új rendszer remélhetőleg segíteni fog.

c) az együttműködés milyen módon ösztönözhető:

Formális és informális eszközökkel. Formális eszköz lehet a részletesebb jogi szabályozás. 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 befejezését követő 15 napon belül megtörténik-e. (a megfelelő válasz aláhúzendő): igen/nem. Amennyiben nem, kérjük az okok ismertetését. Havonta egyszer összegyűjtve az ügyeket küldjük át a fogyasztóvédelmi hatóságnak.

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

- a) jogszabály-módosítás, igen: Új fogyasztóvédelmi törvény megalkotása. illetőleg az egyéni vállalkozások cégkapu elérhetőségének egyértelmű szabályozásának a megfelelő módosítása szükséges.
- 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 üggyel való foglalkozást.
- d) fokozottabb hatósági fellépés, igen, de segítő jelleggel.
- e) egyéb intézkedések: 2021. decemberben az MKIK olyan fejlesztéseket hajtott végre a bekeltets.hu honlapon, melyekkel csak az adatfeltöltéskor szembesültünk. Kizárólag a BT elnököt informálták a változtatásokról. Javaslatunk, hogy ne csak a BT elnököt, hanem a Megyei Kamarákat is informálják a központi e-mailen keresztül az olyan változtatásokról, mely az operatív folyamatot is érinti, mert csak ebben az esetben biztosítható a megfelelő szakmai és vezetői támogatás.

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 Megyei Kereskedelmi és Iparkamara lapjában, a Gazdasági Kalauzban tájékoztatót adunk a Fejér Megyei Békéltető Testület elérhetőségeiről, a fogadóórakról és az ügyintéző elérhetőségéről, nevééről. A Gazdasági Kalauz egyes példányait csatoljuk, a lapszámok interneten is megtalálhatók az alábbi elérhetőségen <https://fmkik.hu/lapszamok>. A Fejér Megyei 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.

A Fejér Megyei Kereskedelmi és Iparkamara gazdasági lapjában, a Gazdasági kalauzban 3 alkalommal, 2021. márciusban, áprilisban és novemberben jelent meg cikk a Békéltető testület tevékenységével kapcsolatosan.

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

Szakmai workshopok, konferenciák:

A békéltető testület elnöke és a testület egyik tagja az ITM által szervezett havonta megrendezésre került szakmai workshopon minden alkalommal részt vett.

- 2021. március 23: eKÖZIG Zrt. Zoom konferencia
Téma: Az elektronikus ügyintézés, tanúsított iratkezelés
- 2021. április 27: Online workshop ITM Fogyasztóvédelemért Felelős Helyettes Államtitkársága szervezésében
Téma: Digitális Fogyasztóvédelem, Békéltető testületek szerepe Magyarországon
- 2021. november: Újságcikk jelent meg a Fejér Megyei Hírlapban az e-kereskedelemről.
- 2021. december 1-2: Online tréningen vett rész az ügyintéző a 2022-ben bevezetendő új iktató rendszer kapcsán.
- 2021. december 9. Online fogyasztóvédelmi fórumot tartott a Békéltető testület elnöke a Fogyasztóvédelmi Hatósággal együtt.

Az online tájékoztatások nagyon népszerűek.

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 Megyei Békéltető Testület elnöke, valamint a Fejér Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály osztályvezetője havonta személyesen, illetőleg telefonon egyeztet a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos aktuális kérdésekben:
- január: A 2021. évben a jótállással kapcsolatban hatályba lépő jogszabályváltozások folyamatos kommunikációja.
- február: Az együtt nem működő vállalkozásokkal kapcsolatos kérdésekről konzultálás és a márciusi online fórum előkészítése.
- március: Online fórum: jótállási szabályok változása és a békéltető testület eljárásai szabályainak 2021. évi változásainak, valamint a válasziratokkal kapcsolatos tapasztalatokról összefoglaló.
- április: Az internetes vásárlásokkal kapcsolatban indult ügyek tapasztalatai.
- május: Az ügyek tárgyi összetételének változása, a közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyek jellemző problémái.
- június: Az építési szerződésekből származó jogviták tapasztalatainak áttekintése.
- július: A vállalkozásokkal történő kapcsolattartás tapasztalatait vitattuk meg, különös tekintettel az egyéni vállalkozásokkal összefüggő nehézségekre.
- augusztus: Az építési szerződésekkel kapcsolatos fogyasztói jogvitákat tekintettük át, különös tekintettel a társasház építkezésekre.
- szeptember: A 2021. évi közös fogyasztóvédelmi fórum lehetséges témáiról egyeztettünk.
- október: A 2021. karácsony előtti közös online fórum tárgyról és az 1.-9. havi ügyek tapasztalatairól egyeztettünk.
- november: A 2022. évi együttműködés lehetséges témáiról egyeztettünk, különös tekintettel a fogyasztói magatartásra.
- december: 2021. december 2-án közös online fórumot tartottunk több témakörben, így a jótállás, szavatosság kérdéskörében az online vásárlásról, valamint az elállási nyilatkozatokról és a fogyasztói kifogásokról.
- A Fejér Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály osztályvezetőjével a szakmai kapcsolat kiváló.
- e) szíveskedjen az együttműködés eredményét bemutatni. Amennyiben előfordulnak bármelyik fél területét érintő kérdések, akkor informálisan egyeztetünk. Időnként közös sajtófellépésünk van.
- f) arról beszámolni, hogy a kormányhivatal az általa lefolytatott eljárás kimeneteléről visszajelez-e. Alkalmanként

19. Ismertesse a testület tanácsadási

a) rendszerét:

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

b) az annak során szerzett tapasztalatokat:

Gyakran kérnek tanácsot a fogyasztói jogvita megindítását megelőzően, illetőleg a kérelem kellékeire vonatkozóan. Előfordul, hogy nem fogyasztói jogvitákban is kérnek tájékoztatást. Végül a folyamatban lévő ügyekben kérnek 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 panaszaik megfelelően dokumentált legyen.

20. Kérjük, 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 félfogadást személyesen, illetve telefonon keresztül:

Az ügyfélszolgálatot az FMKIK illetékes munkatársai látják el. Az ügyfeleket személyesen és telefonon keresztül tájékoztatja az információszolgálatos kolléga és a békéltető testületi ügyintéző arról, hogy milyen módon kell az eljárást megindítani. A Fejér Megyei Békéltető Testület hétfőn, kedden és szerdán 13-15 óra között tart telefonos és személyes ügyfélfogadást. A testület elnöke ebben általában kedden vesz részt.

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

2021. január 01. – 2021. december 31. között havonta átlagosan 43 telefonos megkeresés és 29 személyes megkeresés történt. 2021. év első félévében mindösszesen 518 telefonos, és 345 személyes megkeresés történt.

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

A békéltető testületi ügyintéző rendszeresen ellenőrzi, hogy érkezett-e be a platformon keresztül kérelem, egyébként a rendszer email útján jelzi ennek tényét. Tárgyidőszakban nem indult eljárás a Fejér Megyei Békéltető Testületnél az ODR Platformon keresztül.

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 igénybevételével. Amennyiben nem volt ilyen eljárás, kérjük, nyilatkozzon ennek tényéről.

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.

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

Egy idegen nyelvű kérelem érkezett. Az ügyintéző beszél angolul, így angol nyelven információt adott az ügyfélnek.

23. Ismertesse a békéltető testület által létrehozott honlappal kapcsolatban

a) azok látogatottsági adatait, A bekeltetesfejer.hu honlap látogatottsági adatai

2021. január 01. – 2021. december 31. között: 10329 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 alkalmazzuk

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 megfelelésének 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: 2022. január 18.

FMKIK mellett működő
Fejér-m-i Békéltető Testület
Székesfehérvár
a testület elnökének cégszerű aláírása

