

SEGÉDLET

a békéltető testületek szakmai beszámolójának elkészítéséhez

Kedvezményezett szervezet neve: Fejér Megyei 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: FOHÁT/182-5/2022-ITM SZERZ	
A megvalósított feladat címe: A megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testületek 2022. évi tevékenységéhez kapcsolódó feladatok támogatása.	

I. rész

Szakmai beszámoló A békéltető testületek 2022. évben végzett tevékenységéről

A szakmai beszámolót készítő személy neve: Dr. Vári Kovács József Fejér Megyei 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 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 2022. 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 2022. január 01. – 2022. december 31. időszakra vonatkozó főbb statisztikai adatokat:**

2022. évben a Fejér Megyei Békéltető Testület mindösszesen 404 panaszügyet zárt le; tárgy szerinti eloszlásban: termékekből 226 db panaszügyet, míg szolgáltatásokból 178 db panaszt zárt le.

Részletesebb statisztikai adatok:

2022. január 01. –december 31-ig beérkezett ügyek száma: 398 db

2021. évről áthozott ügyek darabszáma 34 ügy, melyek 2022. évben kerültek letárgyalásra.

2022.január 01- december 31-ig mindösszesen 432 db ügygel foglalkoztunk.

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

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

A szolgáltatások körében vezető helyen állnak az építési vállalkozási szerződésekkel kapcsolatok. Nem kevés ügy érkezik a távközlési szolgáltatásokkal és a parkolással összefüggésben.

A közüzemi szolgáltatások közül legnagyobb számban a víz-és csatorna szolgáltatásokkal, valamint a villamosenergia, illetve a hulladék szállítással kapcsolatosan nyújtottak be panaszokat. A napelemes energiatermelő rendszerek telepítésével összefüggésben benyújtott panaszok száma folyamatosan növekszik.

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: A testület elvi jellegű ajánlásokat nem fogalmazott meg, ezt az ügyek sokfélesége indokolja. A nyilvános fórumokon nyomatékosan felhívjuk a figyelmet a szerződéskötések körültekintő előkészítésére és a szerződések teljesítések során történő együttműködésre. Az energia árak emelésével kapcsolatban több tájékoztatás is történt.

- 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 355 db 88%

megalapozatlan 49db 12,7 %

- b. az eljárások milyen eredményre vezettek:

i. egyezség, 79 db (19,5 %)

ii. kötelezés, 1 db (0,2%)

iii. ajánlás, 93 db (23 %)

iv. elutasítás, 49db (12%)

v. megszüntetés, 170 db (42%)

vi. áttétel 12db (3%)

i. hatáskör hiánya miatt 3db (0,75%)

ii. illetékesség hiánya miatt 9db 2,2%

- c. az eljárást megszüntető döntések okai az Fgytv. 31. § (3) bekezdésében foglalt pontok szerint kategóriánként és a megszüntetésen belül az egyes kategóriák előfordulásának gyakorisága: 170 db 42 %
- 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. 2022. 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	10	4%
általános utcai	34	15%
sport	16	7%
speciális, gyógy, gyermek stb.	1	0%
Építőanyagok	1	0%
burkolatok	3	1%
nyílászárók	7	3%
szaniter, jakuzzi, zuhanykabin	4	2%
laptop, notebook, tablet, stb.	4	2%
asztali irodai gépek, fénymásoló, szkennelő, asztali számítógép	1	0%
egyéb eszközök (MP3, adattárolók, GPS, hardware stb.)	8	4%
Számítógépes és GPS szoftverek, egyéb szellemi termék	0	0%
mobiltelefonok, okostelefonok, kiegészítők	8	4%
szórakoztató elektronika (TV, rádió, erősítő, CD, DVD stb.)	5	2%
digitális képrögzítők (fényképezőgép, videokamera)	1	0%
háztartási gépek	20	9%
háztartási kisgépek (porszívó, kenyérpírtó, robotgép stb.)	12	5%
kerti gépek	2	1%
háztartási eszközök (edénykészlet)	2	1%
kézi szerszámok	0	0%
kézi szerszámok (ásó, kapa)	0	0%
látyszerészet (szemüveg, kontaktlencse)	2	1%
fényképező, optikai eszközök és műszerek	0	0%
egészségmegőrző termékek	4	2%
gyógyászati eszközök	1	0%
Közüti járművek	14	6%
járműalkatrész	6	3%
egyéb járművek	0	0%
Bútor, matrac	15	7%
sportszer	4	2%
hangszer	0	0%
óra, okosóra	1	0%
ékszer	1	0%
játék	5	2%
vegyipari termék	1	0%
dohánytermék, és élvezeti cikk	1	0%
háziállat tartásával kapcsolatos termékek	2	1%
egyéb, máshova nem sorolható termék	17	8%
hatáskör hiánya miatt	1	0%
illetékesség hiánya miatt	7	3%
Összes termék:	226	100%

SZOLGÁLTATÁSOK	db	%
Új ingatlan jótállás, gar. jav.	0	0%
Épület felújítás, szakipari munk., (festés mázolás stb.)	28	16%
Nyílászárók beépítése, cseréje, javítása	4	2%
Belföld		
Szálláshely minősége	1	1%
Vendéglátás minősége	1	1%
Egyéb szolgáltatások (program elmaradása, nem szer. szer. telj.)	0	0%
Üdülési jog	2	1%
Külföld		
Szálláshely minősége	1	1%
Vendéglátás minősége	0	0%
Egyéb szolgáltatások (program elmaradása, nem szer. szer. telj.)	0	0%
Üdülési jog	0	0%
Személyszállítás		
vasúti	1	1%
közüti	3	2%
légi	6	3%
vízi és egyéb	0	0%
Teherszállítás	0	0%
Úthasználat		
Parkolás	11	6%
Autópálya	0	0%
posta levél, csomag, futárszolgálat	4	2%
telefon szolgáltatás (mobil és vezeték)	13	7%
TV, rádió (kábel és földi műsorszórás)	7	4%
Internet	4	2%
távó	14	8%
víz, csatoma	8	4%
hulladék	12	7%
gáz	6	3%
világosenergia	19	11%
mobiltelefon	2	1%
számítástechnikai termékek	1	1%
szórakoztató elektronika	1	1%
háztartási gép	3	2%
szerszám, kertgép	1	1%
optikai eszközök		
szemüveg, fényképezőgép, optikai eszközök	0	0%
személyes használatú tárgyak		
ékszer, óra, hangszer, sportszer, stb.	1	1%
Járművek és alkatrészek javítása	1	1%
víz, gáz, fűtés szerelés, kéményseprés	3	2%
egyéb javítás karbantartás	1	1%
fogyasztói csoport	0	0%
mosás, tisztítás	0	0%
szépségápolás	0	0%
oktatás	1	1%
temetkezés	3	2%
egészségügyi szolgáltatás		
fogorvosi szolgáltatás	1	1%
szerveződéses egészségügyi szolgáltatás (magánorvosi ellátás)	0	0%
egyéb humán egészségügyi ellátás	0	0%
állatorvosi szolgáltatás	0	0%
fodrászat, kozmetika, masszázs	0	0%
biztonsági szolgáltatás, vagyonvédelem, stb.	1	1%
szabás, varrás, cipészet	0	0%
forgalmazás, értékecsés, közvetítés	0	0%
nyelviskola, gépjármű vez. képz., felnőttképzés	1	1%
mosás, vegytisztítás, takarítás, gyermekfelügyelet, stb.	0	0%
fogyasztói csoport, tanácsadás, könyvelés, stb.	0	0%
egyéb, máshova nem sorolható szolgáltatások	8	4%
hatáskör hiánya miatt	2	1%
illetékesség hiánya miatt	2	1%
Összes szolgáltatás:	178	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: 42 nap

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

Megítélésünk szerint az eljárások eredményessége javult, mivel rengeteg ügyben a vállalkozás értesítését követően már tájékoztatást kapunk arról, hogy a vállalkozás eleget tett a fogyasztói kérelemnek.

Ez a trend valószínűleg folytatódni fog, de alapvetően csak jogszabály módosítással lenne javítható. Minden esetre a kötelező egyezségi ajánlat intézményének szabályozását módosítani kell, pontosan meg kell határozni mi minősül egyezségi ajánlatnak a Békéltető Testületi eljárás vonatkozásában.

6) 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 joggyakorlatokról a tagok folyamatosan tájékoztatást kapnak.

- b. milyen időközönként, milyen tartalommal valósítja meg?

A tagok havonta kapnak tájékoztatást, akár a Gazdasági Kalauz újságon, akár emailen keresztül.

7) Ismertesse, hogy tagja-e a testület valamely határon átnyúló alternatív vitarendezést elősegítő hálózathoz. 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 bejelentés.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 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 (agrarmérnök).

c) a testület működési feltételei,

Közreműködési Szerződés az FMKIK és az MKIK között 2021. április hónaptól 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.

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 beérkező kérelmek jellemzően e-mailben kerülnek előterjesztésre, alakilag és tartalmilag az előző évhez képest elfogadhatóbbak, kb. 40%-ban kell hiánypótlási felhívást küldeni. Az alaposan kitöltött kérelmekkel elkerülhető lenne a hiánypótlási felhívások kiküldése. A fogyasztók gyakran olvashatatlan írással terjesztik 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 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.

A vezető tételek a lábbelikkel, a bútorokkal, a háztartási gépekkel kapcsolatos panaszok. 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) Az épületek energiatakarékos épületgépészeti felszerelésekkel való ellátásával és az e-kereskedelemmel kapcsolatos szabályokról való folyamatos tájékoztatás

b) a vállalkozások felé az együttműködési kötelezettség teljesítésének javítását

5. Ismertesse az egyezséget, illetve kötelezést

a) segítő tényezők

Az egyezséget segíti, ha a vállalkozás együttműködési készséget mutat, ha a jogszabály alapján nem is kellen neki, de megjelenik a meghallgatáson. Gyakorlatilag nem mérhető a kötelezés tartalmú határozatok száma, ezt csak jogszabály módosítás tudná segíteni.

b) akadályozó tényezőket.

Mindkét fél távolmaradása, 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 születnek. Az egyezségek végrehajtására vonatkozóan akkor kapunk visszajelzést a fogyasztóktól, amennyiben a vállalkozás nem tesz eleget az egyezségről szóló határozatban foglaltaknak.

A fogyasztók növekvő számban jeleznek vissza az ajánlások teljesítéséről vagy annak elmaradásáról. Tárgyidőszakban 27 alkalommal (81 %) 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.

Fogyasztói visszajelzés hiányában nyomon követjük 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, 0db
- 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, egyedül eljáró 331 db, ez 82%.
- b) az írásban lefolytatott eljárásoknak: eljárás 40 db 9,9 %.

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

A vállalkozások együttműködési készsége folyamatosan javul, A vállalkozások több, mint 87%-a együttműködő, ami megfelelő arálynak 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 3 db
 - ii. a testülettel nem együttműködő vállalkozások száma 35db
 - iii. a vállalkozások által nem teljesített ajánlások száma 28 db
- 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 301/2021 számú ajánlás hatályon kívül helyezése iránti perben a Székesfehérvári Törvényszék a keresetlevelet a 32P20/017/2022/4 sorszámú 2022.06.16.-án jogerőre emelkedett végzésével visszautasította.

A 332/2021 számú ügyben a Székesfehérvári Törvényszék az ajánlás hatályon kívül helyezése iránt elő terjesztett keresetet a 2022.06.02-án kelt 32P20022/2022/15 sorszámú ítéletével elutasította.

A BT/134 számú ügyben a Székesfehérvári Törvényszék az ajánlás hatályon kívül helyezése iránt elő terjesztett keresetet a vállalkozás. Az ügy még folyamatban van.

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 recepciós 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 meghallgatás során plexi fallal elválasztott asztalok mögött zajlott a tárgyalás, a felek egymástól és a Tanácstól kb. 3 m-es távolságban ülnek. 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 Vármegyei 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. Új fogyasztóvédelmi törvényre lenne szükség és a közelmúltban hozott alsóbb rendű jogszabályokat is célszerű lenne abba beépíteni.

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, illetve

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

- ii. 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 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:

Új fogyasztóvédelmi törvényre lenne szükség, és sz. alsóbb rendű jogszabályokat is célszerű lenne abba beépíteni.

- 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, de 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 Megyei Kereskedelmi és Iparkamara lapjában, a Gazdasági Kalauzban tájékoztatót adunk a Fejér Megyei Békéltető Testület elérhetőségeiről, a fogadóóráról 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.

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 adott 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, illetve tagjai részt vettek az FKIK 2022.03.22-én szervezett online fórumokon. Ezen kívül a Testület elnöke részt vett az ITM, az IM és az MKIK által rendezett fórumokon.

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 Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály osztályvezetője havonta személyesen, illetőleg telefonon egyeztet a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos aktuális kérdésekben.

2022. március 22-én online tájékoztató programot szerveztünk az FMKIK és a Fejér Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki, Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály szakértőivel.

Téma: Szavatosság, jótállás szabályai, az áru adásvétel és digitális szolgáltatások új szabályai; Szigorodó szabályok az akciós árak feltüntetésében, új tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok. Mire figyeljünk 2022. május 28. után?

2022. november 15-én az FMKIK és a Fejér Megyei Békéltető Testület online fogyasztóvédelmi fórumot szervezett, melynek fő témája az energiaszolgáltatáshoz, rezsicsökkentéshez kapcsolódó jogszabályváltozások, a villamos energia és földgáz szolgáltatási díjak mértéke, elszámolása, panaszügyek és azok kezelése. Szó volt továbbá a gyártó vagy kereskedő által vállalt ún. önkéntes jótállás szabályairól, valamint a használt autók értékesítésével kapcsolatos tapasztalatokról.

e) szíveskedjen az együttműködés eredményét bemutatni:

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

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

19. Ismertesse a testület tanácsadási rendszerét

- a) 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 kérnek tájékoztatást. Ritkábban előfordul, hogy olyan ügyekben kérnek tájékoztatást, amelyek nem minősülnek fogyasztói jogvitáknak. Ezekben az esetekben a lehetséges egyéb eljárási módokról kapnak 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 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 információszerző 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 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.

2022. január 01. – 2022. december 31. között havonta átlagosan 57 db telefonos megkeresés és 39db személyes megkeresés történt. 2022. évben mindösszesen 685 db telefonos, és 468 db személyes megkeresés történt.

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

2022. január 01. – 2022. december 31. között: 13.729 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: Székesfehérvár, 2023. január 13.

**FMKIK által működtetett
Fejér Megyei Békéltető Testület
8000 Székesfehérvár
Hosszúsétatér 4-6.**


a testület elnökének cégszerű aláírása

