1. **számú melléklet**

**SEGÉDLET**

a békéltetető testületek szakmai beszámolójának elkészítéséhez

(MKIK mint lebonyolító szervezet részére)

|  |  |
| --- | --- |
| Kedvezményezett szervezet neve (támogatási szerződés szerint):  Somogyi Kereskedelmi és Iparkamara | |
| Kedvezményezett szervezet címe:  7400. Kaposvár, Anna u. 6. | Levelezési címe:  7400. Kaposvár, Anna u. 6. |
| Kedvezményezett szervezet (vagy számlatulajdonos) bankszámlaszáma:  12072514-00184810-00100001 | Kedvezményezett adószáma:  18761755-2-14 |
| Szerződés szám: FOHÁT/1124/2019-ITM\_SZERZ | |

A megvalósított feladat címe: **A Magyar Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett békéltető testületek**

**2019. II. félévi működtetési kiadásokhoz és költségekhez pénzügyi támogatás nyújtása**

**I. rész**

**Szakmai beszámoló**

**A békéltető testületek 2019. II. félévi meghatározott finanszírozási időszakaiban végzett   
tevékenységéről**

|  |  |
| --- | --- |
| A szakmai beszámolót készítő személy neve:  Dr. Csapláros Imre | *A beszámolót készítő személy telefonszáma:*  30/237-8006 |
|  |  |

**A statisztikai adatlapok kitöltése és a részletes szöveges szakmai beszámoló elkészítése minden negyedéves beszámolási időszakban szükséges. A területi kamaráknak a negyedéves szakmai beszámolók részét képező szöveges értékelésben az érintett negyedévre vonatkozó értékeléseket, adatokat, információkat szükséges bemutatniuk, ugyanakkor a statisztikai adatlapokban az adatokat összesítve kötelesek megadni olyan módon, hogy azok tartalmazzák a 2019. évi, előző negyedéves időszak(ok) adatait is (azaz a III. negyedéves szakmai beszámoló az I-II-III. negyedévek, a IV. negyedéves szakmai beszámoló a teljes 2019. év adatait tartalmazza). A testületeknek az adatokat a statisztikai adatlapokban pontosan és naprakészen kell feltüntetni, az adott negyedéves időszak utolsó napja szerint aktualizálva.**

**Az adatlapokat a** [**www.bekeltetes.hu**](http://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.**

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

A bekeltetes.hu honlapon a békéltető testületre vonatkozóan hiánytalanul és naprakészen feltüntetésre kerültek a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 37/A §-ban foglaltak szerint a testületek által közzéteendő információk: **igen**/nem

2. Kérem, ismertesse az előző negyedévhez képest a testületben történt alábbi változásokat:

a) a testület létszáma, **nem történt változás**

b) a a testület összetétele, **nem történt változás**

1. a testület működési feltételei, **nem történt változás, de a 2019. II. félévre vonatkozó közreműködői szerződést csak 2019.decemberben kaptuk meg, addig az abban foglaltak ismerete nélkül működött a testület**
2. ha van, akkor az egyéb, fontos, a testületet érintő változások. **nincsen egyéb változás**

3. A békéltető testületi eljárások átlagos időtartama hogyan alakult (konkrét érték megadása szükséges) az elmúlt időszakban?

**Az I. negyedévben az átlagos ügyintézési idő 38,3 nap volt, a II. negyedévben 31,3 nap, a féléves átlag 34,8 nap.**

**A III. negyedévben az átlagos ügyintézési idő 34,7 nap volt, a IV. negyedévben 35,4 nap, II. féléves átlag 35,05 nap, egész éves átlag 34,83 nap.**

4. Kérem, ismertesse az általános tapasztalatokata békéltető testületek hatáskörébe tartozó ügyek tekintetében az elmúlt időszakról.

**A testület hatáskörébe tartozó ügyek: termékek és szolgáltatások minőségével, biztonságával, a felek közötti szerződésekkel kapcsolatos vitás ügyek jellege nem változott. Az I. negyedévben 53 ügy befejezésére került sor, ezek közül 50 esetben természetes személy (94,3 %) 3 esetben mikro- kis- és középvállalkozás (5,7 %) volt a kérelmező. A II negyedévben 41 ügy került befejezésre, melyekből 39-et természetes személy (95,1 %) 2-őt (4,9 %) mikro-kis- és középvállalkozás kezdeményezett. A két negyedév összesítése alapján a 94 ügyből 89-et (94,7 %) természetes személy, 5 ügyet (5,3 %) mikro- kis- és középvállalkozás indított.**

**A III. negyedévben 33 ügy befejezésére került sor, ezek közül 32 esetben természetes személy (97%) 1 esetben (3%) mikro- kis- és középvállalkozás volt a kérelmező.**

**A IV. negyedévben 46 befejezett ügyből 44 esetben (95,6%) természetes személy, 1 esetben (2,2%) lakásszövetkezet, és 1 esetben (2,2%) mikro- kis- és középvállalkozás volt a panaszos.**

**Az egész éves viszonylatban befejezett 173 ügyből 165 esetben (95%) természetes személy 8 esetben (5%) lakásszövetkezet illetőleg mikro-kis- és középvállalkozás volt a kérelmező.**

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

5.1. Ismertesse az alábbiakat:

a) a főbb panasz okok az ügyek tárgya szerinti bontásnak megfelelően (M2/A, illetve M2/B számú melléklet),

A **termékek** vonatkozásában az I. negyedévben 30, a II. negyedévben 29, III. negyedévben 20, IV. negyedévben 28, **összesen 107** panaszügyet zártunk le.

Ezek közül mindkét negyedévben a **lábbelikkel** kapcsolatos panaszok száma volt a legtöbb, ha az általános utcai és sportcipőket nem különítjük el. Az I. negyedévben 6 panasz érkezett (4 utcai, 2 sportcipő) a II. negyedévben 10 panasz (6 utcai, 4 sportcipő), a III. negyedévben 7, (6 utcai, 1 sportcipő) és a IV. negyedévben is 7 (6 utcai és egy sportcipő) ügyben kellett eljárni. Így a lábbelikkel kapcsolatos panaszok száma az egész évben **összesen 30**, ami az összes termékkel kapcsolatos panaszok **28 %**-a.

Ezt követik a **mobil- és okos telefonokkal** kapcsolatos panaszok: az I. negyedévben 6 db. a II. negyedévben is 6 db. III. negyedévben 5 db, IV. negyedévben 3 db, egész évben **összesen 20** db panaszügy volt, ami a termékek **18,69 %**-át teszik ki

**Háztartási kisgépekkel** kapcsolatban az I. negyedévben 3, a II. negyedévben 2, III. negyedévben 0, IV. negyedévben 1, egész évben **összesen 6** panaszügy volt, ami az összes termék **5,6%**-a .

**Egész évben összesen 7** panasz érkezett **egyéb, máshova nem sorolható termékeket** illetően (I. félévben 4, II. félévben 1, III. félévben 0, IV. félévben 2 db.) ezek azonban annyira különféle termékek, hogy ebből nem lehet semmire következtetni. Az összes termék esetében ez **6,79%.**

**Háztartási nagygépek** vonatkozásában az I. és a II. negyedévben is 2-2, III. és IV. negyedévben 1 illetve 2, **összesen 7** panaszügy volt, ami az összes termékkel kapcsolatos panaszok **6,79%**-a.

**Szórakoztató elektronikai termékek** esetében az I. negyedévben 2, a II. negyedévben 1, III. negyedévben 1, IV. negyedévben 0, **összesen 4** ügy volt (3,73%), míg **közúti járművekkel** kapcsolatban a egész évben érkezett **6** panasz , ez az összes termékkel kapcsolatos panaszok **5,6%**-át teszik ki.

**Ruhaneművel** kapcsolatosan I-II-III. negyedévben 1-1, **összesen 3** panasz érkezett, és **hasonló a helyzet** a **járműalkatrészekkel** kapcsolatban is, mely esetben a IV. negyedév kivételével, mikor 4 panaszügyet is lezártunk, az előző negyedévekben csak 1-1 panasz ügyben jártunk el. ez a 7 ügy az összes termékekkel kapcsolatos ügyek **6,54 %**-a.

Más termékekkel kapcsolatosan csak **1-1** panasz érkezett, ezek az alábbi termékekkel kapcsolatosak: **asztali irodai gépek, egyéb eszközök, kézi szerszámgépek, óra**, (I. negyedév), **kerti gépek, bútor** (II. negyedév), **egyéb számítástechnikai eszköz** (III.-IV. negyedév).

A **szolgáltatások** viszonylatában az I. negyedévben 23, a II. negyedévben 12, III. negyedévben 13, IV. negyedévben 18, összesen **66** panaszügyet zártunk le.

Ahogyan a termékek vonatkozásában a mobil- és okos telefonok esetében meglehetősen magas volt a panaszok száma, ugyanúgy az **telefonszolgáltatás** (elsősorban mobil) minőségével, számlázásával kapcsolatban is kiemelkedő volt az ügyszám: az I. negyedévben 5, a II. negyedévben 3, III. negyedévben 1, IV. negyedévben 2, **összesen 11** panasz volt, mely az összes szolgáltatás **16,66 %**-a.

A **gázszolgáltatással** kapcsolatos volt az I. negyedévben 4, a II. negyedévben 1, III. negyedévben 1, IV. negyedévben 1, **összesen 7** panasz, mely az összes szolgáltatás **10,60 %**-a.

**Víz- csatorna szolgáltatással** – elsősorban számlázással volt kapcsolatos az I. negyedévben 3, a II. negyedévben 1, III. negyedévben 0, IV. negyedévben 3, **összesen 7** panaszügy, mely a szolgáltatások **10,60%**-a.

**Épület felújítás**, szakipari munkák esetében az I. negyedévben 1, a II. negyedévben 2, III. negyedévben 2, IV. negyedévben 4, **összesen 9** panasz érkezett, mely a szolgáltatások **13,63 %**-a.

**Posta, levél, csomag, futárszolgálat** szolgáltatással kapcsolatban **összesen 2** panasz érkezett (I. negyed és II. negyedévben is 1-1.), mely az összes szolgáltatási ügy **3,0 %-**a.

Ezen kívül az I. negyedévben **2** panasznak, IV. negyedévben **1** panasznak **ingatlanforgalmazás, értékbecslés, közvetítés** volt a tárgya, szintén az I. negyedévben 1 panasz érkezett nyílászárók beépítése, cseréje, javítása miatt; szálláshely minősége miatt az I. és III. negyedévben érkezett panasz.

Egyéb szolgáltatások vonatkozásában szórványos 1-1 panaszügyben kellett eljárni.

b) előfordultak-e, s ha igen, milyen korábban nem tapasztalt problémák, panaszok.

**Tendenciáját tekintve nem állapítható meg, hogy a panaszok tárgya lényegesen eltérne a korábbi időszakokban tapasztaltaktól, az 5.1. a) pontban fent írtakból megállapítható, hogy jellemzően most is a lábbelikkel, mobil- és okos telefonokkal, és a telefon, valamint hasonló szolgáltatásokkal kapcsolatosak az ügyek, úgy, mint a korábbi években is.**

c) előfordultak-e, s ha igen, milyen nagyobb fogyasztói érdeksérelemre utaló jelenségek, e tekintetben volt-e változás az előző félévhez képest,

**Nem fordultak elő, nem voltak olyan „kiemelkedő”, a fogyasztók jelentősebb részért érintő ügyek, mint régebben például a termékbemutatókkal vagy egészségmegőrző termékekkel kapcsolatos, néha a csalás határát súroló visszaélések. Az előző félévhez képest változás nem történt.**

d) a fogyasztókat, vagy a vállalkozásokat érintő problémák leküzdése érdekében javasolják-e az alábbi területeken intézkedések megtételét? Ha igen, kérem ismertesse javaslatát.

1. jogszabály-módosítás, **távollévők között létrejött (adásvételi) szerződések esetén célszerű lenne jogilag kötelezni a kiszállítókat – futárszolgálat -, hogy kötelesek megvárni, amíg a címzett a terméket kicsomagolja, és meggyőződik arról, hogy megfelelő terméket kapott. Jelenleg erre nincsen kötelezettségük, és gyakran közli a futár a címzettel, hogy vagy átveszi a küldeményt, vagy visszaviszi, mert siet, és nem hajlandó megvárni a kicsomagolást.**
2. egyeztetés az érintett szakmai érdekképviseleti szervezetekkel, **nincsen javaslatunk**
3. fogyasztók tájékoztatása, **ez mindig indokolt, a jelenlegi információhordozó eszközök használati gyakorlata folytán az interneten történő fokozott tájékoztatást tartjuk célravezetőnek.**
4. fokozottabb hatósági fellépés, **bizonyos esetekben, például a nem korrekt WEB áruházak és egyéb, interneten keresztül történő értékesítések esetében célszerűnek látjuk. (Pl. „fantom” cégek, melyek között sok a külföldi – kínai, ukrán, román, szerb, stb. – tulajdonos és/vagy ügyvezető**
5. egyéb intézkedések. **nincsen javaslatunk.**
6. 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.

**Úgynevezett „általános ajánlásokat” nem hoz a békéltető testület, a konkrét ügyek pedig mindig egyediek, és az azokban hozott ajánlások az ügy tárgyához igazodnak – például javítsa ki a terméket, vagy cserélje ki, fizesse vissza a vételárat stb.**

**Az egyedi ügyek során, többek között tanácsadás keretében igyekszünk felhívni a fogyasztók figyelmét arra, hogy nem üzletben történő vásárlás során – pl. internet – fokozottan körültekintően járjanak el.**

5.2. Ismertesse az alábbiakat:

a) hogyan alakult az alapos és alaptalan kérelmek száma és aránya,

**I. negyedév: alapos kérelmek: 24 db (45,3 %) megalapozatlan: 29 db (54,7 %)**

**II. negyedév: alapos kérelmek: 19 db (46,3 %) megalapozatlan: 22 db (53,7 %)**

**III. negyedév: alapos kérelmek: 15 db (45,5 %) megalapozatlan: 18 db (54,5%)**

**IV. negyedév: alapos kérelmek: 22 db (47,8%) megalapozatlan 24 db 52,2%)**

**Az egész évre egybeszámítva: alapos kérelmek: 80 db (46,25%) megalapozatlan 93 db (53,75 %)**

b) az eljárások milyen eredményre vezettek:

1. egyezség, **I. negyedév: 7 db II. negyedév: 9 db I. félév összesen: 16 db (17,0 %)**

**III. negyedév: 4 db IV. negyedév: 8 db II. félév összesen: 12 db (15,18%)**

**2019. teljes év: 28 db (16,18%)**

1. kötelezés, **egyedül a IV. negyedévben volt 1 db. 2019. teljes év: 1 db. (0,57%)**
2. ajánlás, **I. negyedév: 6 db II. negyedév: 2 db I. félév összesen: 8 db (8,5 %)**

**III. negyedév: 4 db IV. negyedév: 12 db II. félév összesen: 16 db (20,25%)**

**2019. teljes év: 24 db (13,87%)**

1. elutasítás, **I. negyedév: 4 db II. negyedév: 6 db I. félév összesen: 10 db (10,6 %)**

**III. negyedév: 9 db IV. negyedév: 7 db II. félév összesen: 16 db (20,25%)**

**2019. teljes év: 26 db (15,02%)**

1. megszűntetés, **I. negyedév: 35 db II. negyedév: 23 db I. félév összesen: 58 db (61,7 %)**

**III. negyedév: 12 db IV. negyedév: 16 db II. félév összesen: 28 db (35,44%)**

**2019. teljes év: 86 db (49,71%)**

1. áttétel **I. negyedév: 1 db II. negyedév: 1 db I. félév összesen 2 db (2,1 %)**

**III. negyedév: 4 db IV. negyedév: 2 db II. félév összesen: 6 db (7,59%)**

**2019. teljes év: 8 db (4,62%)**

száma és aránya.

c) a jogviták megelőzése, ill. eredményesebb befejezése érdekében mit célszerű kommunikálni:

1. a fogyasztók, **termék vásárlásakor körültekintőbben járjanak el, alaposan nézzék meg, hogy milyen minőséget vesznek, és az megfelel-e arra a célra, melyre használni kívánják (elsősorban lábbelik minősége, tartóssága, milyen eljárással készült, stb.) Műszaki cikkek paramétereire figyeljenek. Internetes vásárlás esetén legyenek körültekintőek, nézzenek utána az eladó vállalkozásnak, keressenek az interneten véleményeket, referenciákat, mielőtt – az egyébként kedvező áru – terméket megvásárolják.**
2. a vállalkozások felé. **Adjanak részletes – és valós - tájékoztatást a termék jellemzőiről, megbízhatóságáról, tartósságáról, felhasználási illetőleg használati módjáról.**

5.3. Ismertesse

a) az egyezséget, illetve kötelezést segítő,

**Az egyezségek megkötését nagyban segíti, hogy az eljáró békéltető testület illetékességét megalapozó megyében székhellyel, telephellyel, fiókteleppel rendelkező vállalkozásnak a meghallgatáson képviseltetnie kell magát.**

b) akadályozó tényezőket, **Ezek leginkább szubjektív, emberi tényezők, például a kompromisszum készség hiánya, több esetben a fogyasztók oldalán is. Előfordul alkalmanként, hogy egyébként alaptalannak vélhető panasz esetén is tesz valamilyen ajánlatot a vállalkozás, (szerinte eladáskor hibátlan volt a termék, ezért nem cseréli ki, de üzletpolitikai szempontból újabb termék vásárlásakor százalékos kedvezményt ad a vételárból), a panaszos viszont ragaszkodik az előterjesztett. és a meghallgatáson megállapíthatóan alaptalan igényéhez, így egyezség nem jön létre, a kérelmet el kell utasítani.**

5.4. Ismertesse a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításának hátterében álló okokat az Fgytv. 29. § (4) bekezdésében foglalt pontok szerint kategóriánként és az egyes kategóriák előfordulásának darabszámát és százalékos arányát.

**A meghallgatás kitűzése nélküli, elnöki eljárás megszüntetések okai az alábbiak voltak:**

**Fizetési meghagyás kibocsátására került sor (29.§. (4) b): II. negyedév: 1 db IV. negyedév: 1 db, összesen: 2 db. Összes ügy (173 db) 1,15%-a.**

**Az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának (29.§.(4) d): I. negyedév: 2 db, II. negyedév: 2 db. III. negyedév: 1 db, IV. negyedév: 3 db, összesen: 8 db. Összes ügy (173 db) 4,62 %-a**

**Kérelem nem pótolt (29.§. (4) e): I. negyedév: 11 db II. negyedév: 5 db III. negyedév 3 db, IV. negyedév: 6 db, összesen: 25 db. Összes ügy (173 db) 14,45 %-a**

**A fentieken kívül az I. és a II. negyedévben is 1-1 ügy III. negyedévben 4 ügy, IV. negyedévben 2 ügy illetékesség hiánya miatt más testülethez áttételre került. (4,62 %).**

5.5. Részletezze az eljárást megszüntető döntések okait az Fgytv. 31. § (3) bekezdésében foglalt pontok szerint kategóriánként, és az egyes kategóriák előfordulásának darabszámát és százalékos arányát.

**Az eljáró tanács (egyedül eljáró tag) általi megszüntetések okai az alábbiak voltak:**

**Kérelem visszavonása (31.§. (3) a): I. negyedév: 1 db II. negyedév: 7 db III. negyedév: 1 db, IV. negyedév: 3 db. 2019. teljes évben összesen: 12 db. (6,93 %)**

**Felek az eljárás megszüntetésében megállapodtak (31.§. (3) b): I. negyedév: 10 db, II. negyedév: 4 db III. negyedév: 3 db, IV. negyedév: 1 db, 2019. teljes évben összesen: 18 db. (10,40 %).**

**Az eljárás folytatása lehetetlen (31.§.(3) c): I. negyedév: 7 db II. negyedév: 2 db III. negyedév: 3 db, IV. negyedév: 2 db, 2019. évben összesen: 14 db. (8,09 %).**

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

**A fogyasztók sem az I, sem a II. sem a IV. negyedévben nem jeleztek vissza az ajánlásokkal kapcsolatban, a III. negyedévben egy visszajelzés érkezett a fogyasztó részéről. Visszajelzés hiányában feltételeznünk kell, hogy a vállalkozás eleget tett az ajánlásban foglaltaknak. A megkötött egyezség be nem tartása miatt egy visszajelzés sem érkezett, megállapítható, hogy a felek azt magukra nézve kötelezőnek tartják és a visszajelzések hiánya szerint teljesítik is, kötelező határozat egy született 2019-ben, a nem teljesítésről nem kaptunk visszajelzést.**

**Ez azt jelenti, hogy a 2019. évben hozott összesen 28 egyezség, 1 kötelezés, 24 ajánlás esetében mindössze egyszer történt visszajelzés azok nem teljesítéséről, ami az 53 ügynek 1,88%-a.**

**Az ajánlások esetében erősen kétséges, hogy azt ilyen arányban teljesítenék a vállalkozások, de ha a fogyasztó nem tesz eleget visszajelzési kötelezettségének, ennek hiányában nem feltételezhetjük, hogy egyik vagy másik vállalkozás nem teljesíti az ajánlásban foglaltakat, és nem áll módunkban a továbbiakban eljárni vele szemben (az ügy nyilvánosságra hozatala).**

5.7. Ismertesse a határozatok vállalkozások általi teljesítésére vonatkozó adatokat, amennyiben ismeretesek a

testület előtt, az alábbiak szerint:

1. az ajánlást tartalmazó határozatok esetén,- **az 5.6. pontban írtak szerint 1 ajánlással kapcsolatban érkezett visszajelzés a nem teljesítésről.**
2. a kötelezést tartalmazó határozatok esetén, - **egy kötelező határozat meghozatala történt, visszajelzés nem érkezett**

c) az egyezséget jóváhagyó határozatok esetén. - **nem ismert, nincsen visszajelzés.**

6. Ismertesse a fogyasztói jogviták intézésével összefüggő lényegesnek tartott tapasztalatokat a következők szerint:

a) Az eljárások közül milyen gyakran nem volt lehetséges az azok lefolytatására vonatkozó határidő betartása az alábbi kategóriák szerint (kérjük az esetek darabszámának és azok elfordulási gyakoriságának százalékos arányának megadását):

1. a 90 napos határidő be nem tartása, amikor a határidő nem került meghosszabbításra, - **nem volt ilyen.**
2. a 90 napnál hosszabb határidő be nem tartása, amikor a 90 napos határidő legfeljebb 30 nappal meghosszabbításra került. **– nem volt ilyen**

b) Mekkora

i) az egy testületi tag által, illetve **I negyedévben 17 ügy, II. negyedévben 17 ügy, összesen 34 ügy, III. negyedévben 15 ügy, - ebből elnök által egyedül lefolytatott 2 db, tag által egyedül lefolytatott 13 db- IV. negyedévben 19 ügy, - ebből elnök által egyedül lefolytatott 2 db. tag által egyedül lefolytatott 17 db - . A 2019. évi teljes ügyszámhoz képest (173 ügy) az egyedül lefolytatott ügyek százalékos aránya: 39,30%. Ugyanakkor figyelembe kell venni, hogy több ügyben elnöki, illetve tagi megszüntetésre került sor.**

ii) az írásban

lefolytatott eljárások száma, illetve százalékos aránya a teljes ügyszámhoz képest?

**Kifejezetten írásban lefolytatott eljárás nem volt, azonban több esetben előfordult, hogy a meghallgatás kitűzését, és az idézés felek által történő átvételét követően a felek megállapodtak, panaszos a kérelmét visszavonta, így bár a kitűzött meghallgatás megtartásra került, azon a felek nem jelentek meg, és a fogyasztó korábbi írásbeli nyilatkozata folytán az eljárás megszüntetésre került.**

c) Értékelje a vállalkozások együttműködési készségét, beleértve az alávetések alakulását,

**A vállalkozások együttműködési készsége alapjában jónak nevezhető, írásbeli választ – néhány kivétellel - küldenek. A megyében székhellyel, telephellyel vagy fiókteleppel rendelkező vállalkozások a meghallgatásokon – szintén néhány kivétellel – képviseltetik magukat, sőt többször olyan vállalkozás is, mely nem lenne köteles megjelenni. Olyan vállalkozás, mely egyáltalán nem volt együttműködő, az I. negyedévben 4 volt, a II. negyedévben 2, a III. negyedévben 2, a IV. negyedévben 3, összesen 11 (6,35 %), ezek leginkább fővárosi székhelyű, többségében Somogy megyei fiókteleppel rendelkező vállalkozások voltak.**

**Alávetési nyilatkozatot az I. negyedévben 1, a II. negyedévben 1, IV. negyedévben 2, összesen 4 vállalkozás tett (2,31 %).**

**Elutasító nyilatkozatot az I. negyedévben 17, a II. negyedévben 16, a III. negyedévben 14, a IV. negyedévben 17, összesen 61 vállalkozás tett (35,26 %).**

**Egyáltalán nem nyilatkozott az I. negyedévben 35, a II. negyedévben 24, III. negyedévben 19, a IV. negyedévben 27, összesen 105 vállalkozás (60,7 %)**

**Megjegyzendő, hogy az alávetési nyilatkozatot tevő vállalkozások esetében kötelezésre egy esetben került sor, egyéb esetekben a felek vagy egyezséget kötöttek, vagy alaptalan volt a kérelem.**

d) Mutassa be a nyilvánosságra hozatalt az alábbiak szerint:

1. nyilvánosságra hozatal oka az alábbiak szerint:
   1. alávetési nyilatkozatot tett vállalkozások száma, **- nem volt szükség nyilvánosságra hozatalra**
   2. a testülettel nem együttműködő vállalkozások száma, -**I. negyedév:4, II. negyedév: 2, III. negyedév: 2, IV. negyedév: 3**
   3. a vállalkozások által nem teljesített kötelezések száma, **- egy kötelezés volt, nem kaptunk visszajelzést a nem teljesítésről**
   4. a vállalkozások által nem teljesített ajánlások száma. **A III. negyedévben kaptunk egy alkalommal visszajelzést nem teljesített ajánlásról.**
2. nyilvánosságra hozatal módjait az alábbiak szerint:
   1. a bekeltetes.hu honlapon (a megfelelő válasz aláhúzandó): igen/nem,
   2. a testület honlapján (a megfelelő válasz aláhúzandó): igen/nem
   3. amennyiben más médiumon is, kérjük annak megnevezését. **Nem volt ilyen.**

e) Mutassa be a tanács határozata, ajánlása elleni jogorvoslatok számát, eredményét. **Nem volt ilyen.**

7. Ismertesse a testület működését segítő, illetve akadályozó körülményeket az alábbi területeken:

a) személyi, tárgyi feltételek, **A személyi és tárgyi feltételek adottak.**

b) jogszabályi környezet, **Megfelelő.**

c) finanszírozás, **Nem megfelelő, késedelmes közreműködési szerződéskötés, támogatás késedelmes utalása, az ügyszám jelentős növekedése ellenére lényegében évek óta változatlan a támogatási keret.**

d) a kamarával való együttműködés, **A Somogyi Kereskedelmi és Iparkamarával a kapcsolat kifejezetten jó.**

e) együttműködés más szervezetekkel. **A megyeszékhely szerinti fogyasztóvédelmi hatósággal jó együttműködés áll fenn.**

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

**Célszerű lenne egy olyan független, a fogyasztóvédelem mellett működő szakértői szervezet létrehozása, mint régen a KERMI volt, mert a termékek bevizsgálása során többször szakszervizek adnak véleményt, vagy az eladókkal szerződéses jogviszonyban álló „szakértők” – pl. lábbelik meghibásodása esetén -, melyek ténylegesen nem tekinthetők függetlennek, de a legtöbb esetben kénytelenek a fogyasztók ezeket a véleményeket elfogadni, mert nincsen lehetőségük saját költségen másik szakvéleményt beszerezni – ami egyébként szintén nem tekinthető teljesen független szakvéleménynek.**

9. Ismertesse, hogy

a) mit tett a testület a vállalkozások együttműködési készségének fokozása érdekében, **A vállalkozások együttműködésének fokozása érdekében nem fizetett újság vagy egyéb média megjelenések esetén – például interjúk, riportok – igyekszünk felhívni a figyelmet a vállalkozások együttműködési kötelezettségére, nem csak a jogszabályi előírások betartása, hanem az általánosan elfogadott együttműködési kötelezettség betartása miatt is.**

b) mik az ezt akadályozó körülmények, illetve **Nem tudunk megjelölni akadályozó körülményeket.**

c) az együttműködés milyen módon ösztönözhető. **Az egyáltalán együtt nem működő vállalkozások aránya olyan kicsi – 173 ügyből 11, ami 6,35 %, - , hogy ez már nem igazán szorítható lejjebb semmilyen ösztönzéssel. A fogyasztóvédelmi bírságolás megfelelő eszköznek tűnik, hogy a vállalkozások a jövőben is teljesítsék együttműködési kötelezettségüket.**

10. Kérem, ismertesse, hogy a békéltető testület eleget tett-e a közreműködési szerződésben vállalt azon kötelezettségnek, hogy

1. az együttműködési kötelezettséget megsértő vállalkozásokról az eljárás lezárultát követően értesíti az illetékes járási hivatalt közigazgatási hatósági eljárás lefolytatása érdekében? **Igen.**
2. az értesítés az eljárás lezárultát követő 15 napon belül megtörténik-e. **Igen.**

11. 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 arról.

**A Somogyi Hírlap 2019. 11.16-i számában „Mit tehetünk, ha gond van a vásárlás után?” címel PR cikket jelentettünk meg, melyet az újság online felületén, a Sonline-on is megjelentettünk kiemelt linkként.**

**Ezen kívül reklámfilmet készíttettünk a 74nullanulla.hu Alapítványal,mely a Kapos TV-ben és a Somogy TV-ben került reklámként sugárzásra. Természetesen minden esetben egyeztettünk a fogyazstóvédelemért felelős minisztériummal.**

b) további média megjelenéseit (TV, rádió, online, nyomtatott sajtó). Amennyiben a testületnek nem voltak további média megjelenései, kérjük, nyilatkozzon arról. **Nem voltak ilyenek.**

c) kiadványait és publikációit, valamint csatolja azokat. Amennyiben a testületnek nem adott ki kiadványokat vagy publikációkat, kérjük, nyilatkozzon arról. **Nem volt ilyen.**

12. A testület a tagjai számára nyújtott

a) felkészítő tanfolyamot, képzést milyen formában tartja? **Rendezvény keretében, személyes előadás formájában.**

b) felkészítő tanfolyamot, képzést milyen időközönként, milyen tartalommal valósítja meg? **Évi rendszerességgel, évente egy alkalommal.**

13. 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 arról. **Nem történt ilyen.**

14. Kérem, ismertesse, hogy a közreműködési szerződésben foglaltaknak megfelelően a testület

a) együttműködött-e a területükön működő megyeszékhely szerinti járási hivatal fogyasztóvédelemért felelős szervezeti egységeivel, **Igen.**

b) ennek keretében kezdeményezett-e szakmai egyeztetéseket a járási hivatallal és, **Igen.**

c) azokon havonta elnöki/elnökhelyettesi szinten részt vett-e. **Igen.**

d) Kérem, ismertesse az egyeztetések tartalmát, valamint **Csatoljuk az egyeztetésekről felvett jegyzőkönyveket, azok tartalmazzák a szükséges információt.**

e) szíveskedjen az együttműködés eredményéről beszámolni. **A jegyzőkönyvekből is megállapíthatóan az együttműködés eredményes volt.**

15. Ismertesse a testület tanácsadási

a) rendszerét,

b) az annak során szerzett tapasztalatokat.

**A tanácsadási tevékenység folyamatos, az ügyfelek a békéltető testület kamarai székházban lévő irodájában személyesen vagy telefonon, adott esetben e-mail útján kérhetnek segítséget, tanácsot naponta reggel 8 és 16 óra között, melyet munkaidőben elsősorban az ügyviteli munkatárs biztosít, de több esetben a békéltető testület elnöke vagy valamelyik tagja is jelen van, és segítséget nyújt.**

16. 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,

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

**A 16. a) pontbeli kérdésre már a 15. pont alatt választ adtunk.** **Személyes tanácsadásra átlagban hetente 5-6 esetben is sor kerül, telefonos érdeklődés is hasonló nagyságrendű, ez havonta, 22 munkanapot figyelembe véve 40-48 eset.**

17. Ismertesse, hogy tagja–e a testület valamely határon átnyúló alternatív vitarendezést elősegítő hálózatnak.

Amennyiben tagja, mutassa be az együttműködés eredményeit.

**A testület nem tagja határon átnyúló hálózatnak.**

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

folytatott eljárás. Amennyiben igen, mutassa be annak gyakorlatát és a tapasztalatokat. Kérjük, adja meg, hogy hány

esetben került lefolytatásra online vitarendezési eljárás és ezek milyen eredménnyel zárultak. A fővárosi illetékességű békéltető testület esetében kérjük annak külön megadását is, hogy

a) hány magyarországi fogyasztó nyújtott be panaszt az online platformon keresztül, valamint

b) hány magyarországi vállalkozással szemben került benyújtásra panasz, amelyben a fővárosi illetékességű békéltető

testület járt el.

**2019. évben a Somogy Megyei Békéltető Testület esetében ilyenre nem került sor.**

19. Ismertesse a békéltető testület által létrehozott honlappal kapcsolatban

a) azok látogatottsági adatait, **nem tudunk látogatottsági adatokat mérni.**

b) a fogyasztók visszajelzését. **nem kaptunk visszajelzés.**

20. 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(ek) eredményét!

**Meghallgatások alkalmával a jelenlévő fogyasztót megkérdezzük, honnan szerzett tudomást a békéltető eljárás igénybevételének lehetőségéről. A 2019. teljes évben adott válaszok szerint a vállalkozástól 49 esetben (28,3%), civil szervezettől 1 esetben (0,58%), fogyasztóvédelmi hatóságtól 42 esetben (24,3%), szomszédtól, ismerőstől 23 esetben (16,4%), a médiából 44 esetben (25,4%), egyéb forrásból (már volt korábbi békéltető eljárása 4 esetben, jogi képviselőtől 3 esetben, foglalkozása révén hivatalból tudta 4 esetben)összesen 11 esetben (6,35%)**

21. Értékelje a testület által lefolyatott eljárások eredményességét, és ha van erre vonatkozó javaslata, akkor az

eljárás javításának lehetséges módjait.

**A testület által lefolytatott eljárások eredményessége döntően a felek együttműködési készségén is múlik, az eljáró tagok mindent elkövetnek az egyezség, a kompromisszumok létrehozására. Előfordult olyan is, hogy a panaszos kérelme például bizonyítási nehézségek miatt kétségesnek volt tekinthető, de meg lehetett győzni arról, hogy a vállalkozás által tett ajánlat kedvezőbb számára, mint egy bizonytalan kimenetelű és költséges pereskedés, így egyezség jött létre.**

22. A békéltető testület az Fgytv.-ben - a békéltető testületi eljárásra, valamint a testületre vonatkozó egyéb

kötelezettségekre vonatkozóan - előírt rendelkezéseket minden esetben hiánytalanul betartja: **igen**/nem

23. 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 székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságnak az együttműködési kötelezettséget megsértő vállalkozásról küldött értesítőket is

szíveskedjen megküldeni.

Kérjük továbbá, hogy az alábbi mellékletet nyújtsák be a szakmai beszámoló részeként olyan módon, hogy a statisztikai adatlapokban megadott adatok a 2019. évi, előző negyedéves időszak(ok) adatait is tartalmazzák:

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

|  |
| --- |
| ***A szakmai beszámoló hitelesítése***  *Alulírott Kedvezményezett kijelentem, hogy a Szakmai beszámolóban szereplő adatok és a mellékelt dokumentumok hitelesek és a valóságnak megfelelnek.*  *Dátum: Kaposvár, 2020. 01.08.*  *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  a testület elnökének cégszerű aláírása |