1. **számú melléklet**

**SEGÉDLET**

a békéltetető testületek szakmai és pénzügyi beszámolójának elkészítéséhez

(területi kamarák részére)

|  |  |
| --- | --- |
| Közreműködő szervezet neve (támogatási szerződés szerint):  Somogyi Kereskedelmi és Iparkamara | |
| Közreműködő szervezet címe:  7400 Kaposvár, Anna u. 6. | Levelezési címe:  7400 Kaposvár, Anna u. 6. |
| Közreműködő szervezet (vagy számlatulajdonos) bankszámlaszáma:  18203057-00124827-40010010 | Közreműködő adószáma:  18761755-2-14 |
| Szerződés szám: NGM\_SZERZ/75/2014. | |
| A megvalósított feladat címe: **A területi gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületek 2014. évi működtetési kiadásokhoz és költségekhez pénzügyi támogatás nyújtása** | |

**I. rész**

**Szakmai beszámoló**

**Somogy megyei békéltető testület 2014. január 1-december 31-ig tartó finanszírozási időszakaiban végzett tevékenységéről**

|  |  |
| --- | --- |
| A szakmai beszámolót készítő személy neve:  *Dr. Novák Ferenc* | *A beszámolót készítő személy telefonszáma:*  *82/315-086* |
|  |  |

**A statisztikai adatlapok kitöltése és a részletes szöveges szakmai beszámoló elkészítése minden egyes (szerződésben előre meghatározott) finanszírozási időszakban benyújtott beszámolóhoz szükséges. Az adatlapokat a** [**www.bekeltetes.hu**](http://www.bekeltetes.hu) **honlapon lévő program használatával kell kitölteni. Amennyiben az adott finanszírozási időszakban a kérdés nem releváns, kérjük, nyilatkozzanak erről (pl. promóciót nem valósítottak meg a kérdéses időszakban). A válaszoknál a sorok bővíthetők.**

|  |  |
| --- | --- |
| ***1. Ismertesse 2014. évhez/előző finanszírozási időszakhoz képest a testületben történt lényegesebb változásokat! (A testület létszáma, összetétele, működési feltételei, stb.)*** | |
| *A testület létszáma és összetétele a 2013. évhez képest nem változott: 12 tagú.A működési feltételek is változatlanul megfelelőek voltak, a kamara minden eszközt biztosított, a tagok díjazását, a technikai kiadásokat megelőlegezte.* | |
| ***2. Szövegesen értékelje a statisztikai adatokat! A 2.1.-2.3 kérdések megválaszolása során mutassa be az adatok mögötti eseményeket, tapasztalatokat, változások okait.*** | |
| *Az ügyek száma közel ¼-ével mérséklődött a 2013. „rekord”-hoz (272) képest: 195 ügyet zárt le a testület. Ez megfelelt a korábbi esztendők átlagának. Ennek okát az időközben hatályba lépett új fogyasztóvédelmi jogszabályok – fogyasztói csoportokról, termékbemutatókról, rezsicsökkentésről, stb. – közvetlen hatásaiban láttuk. Továbbra is a természetes személyek a kérelmezők többsége, (184 ügy) vállalkozások (7 ügy), lakóközösségek(4 ügy). Civil szervezettől, egyháztól nem érkezett beadvány. Emelkedett a nehéz szociális helyzetre hivatkozás a közmű-szolgáltatási díjak mérséklését, elengedését célzó kérelmeknél, aránylag sok villamos mérőóra – plombahiány miatt kiszabott kötbér vitát tárgyalt a testület.* | |
| ***2.1. A ügyek tárgya szerinti bontásának megfelelően (M2 számú melléklet) ismertesse a főbb panasz okokat, milyen panaszok mögött húzódnak meg valószínűsíthetően nagyobb fogyasztói érdeksérelemre utaló jelenségek, e tekintetben volt e változás az előző finanszírozási időszakhoz képest, előfordultak-e, s ha igen milyen korábban nem tapasztalt problémák, panaszok. A problémák leküzdése érdekében milyen intézkedéseket javasolnak (jogszabály-módosítás, egyeztetés az érintett szakmai érdekképviseleti szervezetekkel, fogyasztók tájékoztatása, fokozottabb hatósági fellépés, stb.)***  *A panaszok közel egyharmadát a hibás sportcipők miatt nyújtották be, a híradástechnikai eszközök – telefonok, laptopok – garanciális javítása, az utólag bizonyíthatatlan hiba okok szintén nagy számban fordultak elő. Nőtt a nyílászárók, ablakcserék, építő- és más szakipari munkák gyenge minőségét, a használt gépkocsikat értékesítők trükkjeit, a hulladékszállítás aránytalan díjazását kifogásolók aránya. Szinte megszűnt a fogyasztói csoportokkal – ám alig mérséklődött a termékbemutatókon becsapottak által indított jogviták száma.*  ***2.2. Az ügyek tárgya szerint, hogyan alakult az alapos és alaptalan kérelmek aránya, az eljárások milyen eredményre vezettek, (megszűnés, egyezség, ajánlás, kötelezés aránya) a jogviták megelőzése, ill. eredményesebb befejezése érdekében mit célszerű kommunikálni a fogyasztók, illetve a vállalkozások felé.***  *A kérelmekből 32.db (16,4 %) volt megalapozatlan, a folytatás lehetetlen volt 30 ügyben (15,3. %), a kérelem nem pótolt 10 (5,1 %), a felek megállapodása 21 (10,7 %), 13-an (6,6 %) visszavonták kérelmüket, ezek megszűntetéssel végződtek. A döntések közül egyezség 9 (4,6 %), kötelezés 4, (2 %), ajánlás 54 (27,6 %) született, 22 esetben (11,2 %) a kérelmet elutasította a testület. Sajnálatosan stagnált az egyezséget kötők, és kötelezhetők száma.* | |
| ***2.3. Ismertesse az egyezséget, illetve kötelezést segítő, akadályozó tényezőket, a fogyasztói visszajelzések arányát a határozatokban, ajánlásokban foglaltak betartásának alakulását, stb.*** | |
| *Döntő ok, hogy mindössze 20 esetben tett a vállalkozás alávetési nyilatkozatot, 77-szer elutasította, 98-szor nem nyilatkozott, s mindössze 14 ügyben jelent meg képviselőjük a tárgyaláson. Kedvező jelenség, hogy 162 vállalkozás (83 %) együttműködött az eljárásokban, a mulasztók ellen az illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőségeknél eljárást kezdeményeztünk. Kedvezőbb volt a tárgyalások előtti teljesítések aránya, az ajánlások kimeneteléről (teljesítés, mulasztás) kevés visszajelzést kapott a testület; teljesítésről 9, mulasztás 7 ügyben.* | |
| ***3. Ismertesse a fogyasztói jogviták intézésével összefüggő lényegesnek tartott tapasztalatokat! (pl.: Tudják-e tartani az eljárási határidőket, mennyi az átlagos ügyintézési határidő, egy testületi tag által, illetve írásban lefolytatott eljárások száma, értékelje a vállalkozások együttműködési készségét, alávetések alakulása, nyilvánosságra hozatal oka, száma, módja, a tanács határozata, ajánlása elleni jogorvoslatok száma, eredménye, stb.)*** | |
| *Az eljárási határidők átlaga 35-40 nap, ezeket egy-egy bonyolultabb bizonyítás, hiánypótlások miatt léptük túl. A 195 ügyből 87 ügyet (44,6 %) tanácsban, 58-at (29,7 %) egyedül eljáró taggal tárgyaltuk, elnöki megszűntetés tárgyalás nélkül 45 (23 %), írásban lefolytatott eljárás 5 (2,5 %) ügyben folyt. Az összes ügyintézési idő 7-156 nap volt. A testület honlapján évközben is a jogszabályoknak megfelelően hoztuk nyilvánosságra az együtt nem működő, illetve az ajánlásokat nem teljesítő vállalkozásokat, jogvitás eseteket. Ezeknek azonban még a nagyobb, ismert cégeknél sem tapasztaltunk visszatartó hatását, inkább a felügyelőségeknél indított eljárásokra reagáltak.* | |
| ***4. Ismertesse a testület működését segítő, illetve akadályozó körülményeket! (pl.: Személyi, tárgyi feltételek, jogszabályi környezet, finanszírozás, a kamarával való együttműködés értékelése, együttműködés más szervezetekkel, stb.)*** | |
| *Az év második felében a felügyeleti szerv váltás miatti szerződési bizonytalanság visszafogásra késztette a testület PR- és média munkáját, ezt ellensúlyozták a helyi médiumokban a sokéves munkakapcsolat révén megjelent riportok, tanácsaink. A fogyasztóvédelmi felügyelőséggel folyamatos volt az együttműködés, a tapasztalatok átadása, 1-1 nyugdíjas fórumot tartottak tagjaink, a kamara havi lapjában több tájékoztató írást jelentettünk meg.* | |
| ***5. Ismertesse a testületeket, illetve a fogyasztóvédelmet érintő esetleges jogi szabályozásra vonatkozó észrevételeit, javaslatait!*** | |
| *A vállalkozások megjelenésének elmaradását a tárgyalásokon évek óta bírálják a panaszosok.* | |
| ***6. Ismertesse, hogy mit tett a testület a vállalkozások együttműködési készségének fokozása érdekében, mik az ezt akadályozó körülmények, illetve az együttműködés milyen módon ösztönözhető!*** | |
| *Lehetőséget kellene teremteni a helyi sajtóban a korrekt, illetve együtt nem működő vállalkozások nyilvánosságra hozására.* | |
| ***7. Mutassa be a promóciós kampányuk elemeit, és részletesen azok eredményességét, valamint a fogyasztói visszajelzéseket. Csatolja a hirdetések másolatát, és TV és rádió spot esetén CD mellékletet.*** | |
| *A Kapos TV-vel,Somogy Tv-vel, a Most Rádióval és a Somogyi Hírlappal kötöttünk reklám, illetve PR közleményekre megállapodást, amelyeknek anyagait mellékeljük.* | |
| ***8. Ismertesse, milyen szakmai rendezvényen/képzésen vettek részt a testület tagjai. Mutassa be és csatolja a testület kiadványait és publikációit.*** | |
| *A testület vezetői részt vettek a FEOSZ, illetve a Központi I. Nemzeti Fogyasztóvédelmi Konferencián.* | |
| ***9. Ismertesse tanácsadási tevékenysége során szerzett tapasztalatokat, a testület tanácsadási rendszerét, illetve ügyfélszolgálatának működését.***  *A tanácsadást a bevált rendszerben folytattuk; naponta 9-12 óra között a testület elnöke, 8-16 óra között az elnökhelyettes személyesen elérhető volt a kamarai irodában, telefonon, e-mail-ben szintén igény szerint adtunk folyamatosan tanácsokat.* | |
| ***10. Mutassa be média és PR megjelenéseit (TV, rádió, online, nyomtatott sajtó).***  *Lásd 6-7-es pont.* | |
| ***11. A szakmai beszámoló kötelező mellékletei***  *Kérjük, az alábbi mellékletet nyújtsák be finanszírozási időszakonként a szakmai beszámoló részeként:*   |  |  | | --- | --- | | (M1)  (M2/A)  (M2/B)  (M3/A,B)  (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  Statisztikai adatlapok a békéltető testület tagjainak tevékenységéről  Statisztikai adatlap a békéltető testület döntéseinek bíróság előtti megtámadásáról | |

|  |
| --- |
| ***A szakmai beszámoló hitelesítése***  *Alulírott Közreműködő kijelentem, hogy a Szakmai beszámolóban szereplő adatok és a mellékelt dokumentumok hitelesek és a valóságnak megfelelnek.*  *Dátum: Kaposvár, 2015. január 30.*  *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  a testület elnökének cégszerű aláírása |