

Szakmai beszámoló

A békéltető testületek 2020. I. félévi meghatározott finanszírozási időszakában végzett tevékenységéről

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 félévhez képest a testületben történt alábbi változásokat:

a) a testület létszáma, 8 fő

b) a testület összetétele: A 8 tagból 6 jogász, 2 közgazdász végzettségű, ezáltal minden tag jogosult az egyedüli eljárás lefolytatására. 3 tag volt korábban is békéltető testületi tag volt, köztük az elnök is.

c) a testület működési feltételei,: nem változott

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

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

50-60 nap

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

2020 első féléve a változások korszaka volt, először az új tagokat kellett „betanítani”, minden taggal tárgyaltunk 3-as tanácsban, hogy „élőben” ismerjék meg az eljárás menetét. Az általuk hozott döntéseket az első időkben kiadványozás előtt javítottuk, megbeszéltük. A korábbi gyakorlattól, mikor az ügyek nagyrésze hármass tanácsban került elbírálásra, mivel az akkori testületben kevés volt az egyedül is eljáró tag, áttértünk a jogszabály módosításnak megfelelően az egyes testületi tagos eljárásra, az összes ügy 7,5 %-a került hármass tanácsba tárgyalásra.

Az elnök így az ügyek konkrét intézésében kisebb százalékban vesz részt, ezáltal több idő jut a békéltető testület menedzserelésére, a külső kapcsolatok építésére, elemzésre, oktatásra.

A következő feladat az új országos eljárási szabályzatra való áttérés volt, mely könnyedén ment, mivel az 5 új tagba még nem zögzült a testület által kialakított korábbi gyakorlat.

A veszélyhelyzet kihirdetése után a testületi munkát is gyorsan át kellett szervezni, március 16-án tartottunk utoljára meghallgatást, majd a korlátozások feloldása után június 22-én visszatértünk, nagyrészt a meghallgatáson történő döntésekhez. Az írásbeli eljárás a fogyasztói oldal

részéről gyakran "döcögősebb", több esetben telefonon is fel kellett venni a kapcsolatot a fogyasztóval a válaszirat tartalmának pontos megértetése érdekében, illetve, hogy mit is kell a fogyasztónak eldöntenie az ügyel kapcsolatban, mire kell választ adnia.

A pandémiás helyzet alatt lecsökkent az ügyszám, illetve a honlap látogatottságán is észrevehető, hogy a fogyasztók mással voltak elfoglalva.

Számokban kifejezve:

hó	január	február	március	április	május	június
ügyek száma	22	28	24	7	24	16

2019 évről 38 ügy került áthozásra, 2020. első félévében a termékekkel kapcsolatos panaszok voltak kismértékben túlsúlyban, az ügyek 54,7 %-a.

Az ügy beérkezése és a meghallgatáson való eldöntése közötti átlag 42 nap telik el, a döntés írásba foglalására adott 30 napos határidőt is tudjuk tartani. A hiánypótlási felhívásoknál is figyeljük a határidőt, legtöbbször a fogyasztó a felhívás kézhezvételétől számított 3-5 napon belül pótolják a hiány. Tapasztalatunk az, hogy ha ezen idő alatt nem pótolja, akkor már később sem fogja.

Változatlanul a legnagyobb arányban a szavatossággal, jótállással kapcsolatos ügyekben fordulnak a fogyasztók a testülethez. A szolgáltatások közül a közüzemi szolgáltatás a legnagyobb arányú 26,5 %.

A tárgyalat időszakban, 58 meghallgatást tartottunk, - melyből mindösszesen 9 ügyben járt el 3-as tanács - ez az ügyek 47,9 %-a, a többi 63 ügy írásban került eldöntésre. 112 ügyben a egyedül eljáró testületi tag hozott döntést.

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 bontásának megfelelően (M2/A, illetve M2/B számú melléklet),

SZOLGÁLTATÁSOK:

megnevezés	2019. II. félév		2020. I. félév	
	db	%	db	%
Építőipari kivitelezés	3	3,7	4	3,3
Turizmus	0	0,0	2	1,7
Posta és távközlés	5	6,2	8	6,6
Közüzemi szolgáltatás	23	28,4	32	26,5
Javítás karbantartás	4	4,9	4	3,3

Egyéb szolgáltatás	1	1,2	1	0,8
Gazdasági és egyéb szolgáltatás	4	4,9	4	3,3
	56	39,4	55	45,45

A tárgyalt időszakban a szolgáltatások közül a gáz szolgáltatás hullámzó ciklusitást mutat, amikor nagyobb számú gázmérő kihordási ideje jár le, akkor megszorodik a szabálytalan vételezéssel kapcsolatosan kivetett kötbérből eredő panaszok száma. Az utóbbi években, ha a fogyasztó kompromisszum kész, a vállalkozás csökkenti a kötbér összegét 20 %-kal és 12 havi részletfizetést is engedélyez. Ezt a fogyasztók 80 %-a elfogadja. Távhő panasz évek óta nincs. A víz és villamosenergia szolgáltatással kapcsolatos panaszok száma átlagosak voltak a tárgyalt időszakban. A vízszolgáltató szinte mindig egyezséget köt, és a villamosenergia szolgáltató is gyakran.

TERMÉKEK:

megnevezés	2019. II. félév		2020. I. félév	
	db	%	db	%
Textil, ruhanemű	0	0,0	1	0,8
Lábbelik	5	12,5	20	16,5
Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók	0	0,0	1	0,8
Híradástechnika	6	15,0	17	14,0
Háztartási és kerti gépek	6	15,0	16	13,2
Járművek és alkatrészeik	2	5,0	2	1,7
Látszerészet, fényképészet, optikai eszközök	0	0,0	1	0,8
Bútor, sportszer, óra, ékszer	3	7,5	5	4,1
Egyéb, máshova nem sorolható termék	3	7,5	3	2,5

A termékeknél változatlanul a szavatossággal kapcsolatos ügyek vezetnek, legnagyobb arányban cipős ügyek, melyek legtöbbször egyezséggel zárulnak. Ezt követi a híradástechnika ezen belül a mobil eszközök jóállással, szavatossággal kapcsolatos panaszok. Az online vásárolt terméknél nem tisztázott még több esetben, hogy hol kell a javítást kezdeményeznie a fogyasztónak, a javító szolgáltatók ügykezelése nem mindig megfelelő.

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

nem, ebben a félévben a megszokott témájú ügyeket tárgyaltuk

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

Az előző két táblázatból látszik, hogy bár vannak az arányokban eltolódások, de nincs kiugróan nagyobb fogyasztói érdeksérelemre utaló számarány.

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

i. jogszabály-módosítás, nincs

ii. egyeztetés az érintett szakmai érdekképviselői szervezetekkel, nincs

iii. fogyasztók tájékoztatása,

konkrét eseteken keresztül célszerű bemutatni a követendő magatartást, hangsúlyozva a jogorvoslati lehetőségeket.

iv. fokozottabb hatósági fellépés,

javító szolgáltatók gyakran nem dokumentálják megfelelően az javítás felvételét , megrendelését, illetve a fogyasztók nem kapnak erről dokumentumot.

v. egyéb intézkedések. nincs

vi. *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 tanácsadás tölti be ezt a funkciót, vállalkozások is megkeresik a békéltető testületet, ha nem szokványos fogyasztói panasszal találkoznak, hogy hogyan kell eljárniuk. Az értesítésekben részletes tájékoztatást kapnak a vállalkozások a jogszabályban előírt kötelezettségeikről. Minden évben a Kamarával közösen előadást tartunk aktuális fogyasztóvédelmi témákról, a Kamarai újságban – mely negyedévente jelenik meg és minden kamarai tag vállalkozáshoz eljut – rendszeresen jelenik meg cikk a Békéltető Testületről. A kamarai honlapon is olvashatók tájékoztatások. A helyi médiákban a testület elnöke rendszeresen kommunikálja a követendő magatartásokat.

5.2. Ismertesse az alábbiakat:

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

megnevezés	2019 II.félév		2020. I. félév	
	db	%	db	%
Alapos	65	45,8	61	50,4
Alaptalan	65	45,8	60	49,5

Precízen az arány nem állapítható meg, hiszen a hiánypótlásos ügyekben nem tudni, hogy a fogyasztói panasz megalapozott-e, illetve ha a fogyasztó visszavonja a kérelmét, akkor sem.

b) az eljárások milyen eredményre vezettek:

eredménye	száma	aránya
egyezség,	28	23,1
kötelezés,	0	0
ajánlás,	17	14,0
elutasítás,	27	22,3
megszüntetés	49	40,5
áttétel	2	1,7

A megszüntetés között is vannak olyan ügyek, amelyek a szó nyelvtani értelmében egyezség, mivel azonban nem az eljárás keretében történt a felek között a megegyezés, meg kellett szüntetni az ezeket az ügyeket.

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

a fogyasztók, Panaszuk esetén ragaszkodjanak az írásbeliséghez, ne telefonon jelezzék a vállalkozásoknak, mert azzal csak az eredménytelen idő telik, és később is nehéz lesz a bizonyítás. Legyenek körültekintőek a szerződéskötéskor, sokszor abból adódik a probléma, hogy nem olvassák el a rendelkezésre álló tájékoztatásokat, ÁSZF-t

ii. a vállalkozások felé. Ne csak a békéltető testületi eljárás megindítását követően mérje fel a megegyezés lehetőségét. legyen tisztában a tevékenységére vonatkozó jogszabályokkal és a panaszkezelés szabályaival.

5.3. Ismertesse

a) az egyezséget, illetve kötelezést segítő,

A vállalkozás megjelenése a meghallgatáson, megfelelően előkészített, állításait bizonyítékokkal is alátámasztó válaszirát küldése.

A legtöbb vállalkozás nem tesz alávetési nyilatkozatot, tapasztalatunk szerint azok a vállalkozások élnek vele, amelyek amúgy is kompromisszum készek és az ügyükben szinte mindig egyezség születik.

b) akadályozó tényezőket,

a passzív vállalkozói magatartás, nem veszi át az értesítést, nem küld válaszirátot, stb. illetve a fogyasztó nem reális szemlélete.

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

Leggyakoribb, hogy a fogyasztó a hiányt nem pótolja a hiánypótlási felhívást követően, ennek okát nem ismerjük.

Ugyancsak gyakori, hogy már a kérelemből megállapítható, hogy nem fogyasztói jogvita, leggyakoribb, hogy polgári peres bíróság hatáskörébe tartozik, ilyenkor nem jöhet szóba az áttétel sem.

29 § (4) bek.	2019 év II.félév		2020 év I. félév	
	db	%	db	%
a) a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt aa) békéltető testület előtt eljárást indítottak,			1	0,8
b) a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránti ügyben fizetési meghagyás kibocsátására került sor,	1	0,7	0	0
c) a jogvita komolytalan vagy zaklató jellegű,			1	0,8
d) a kérelemből megállapítható, hogy az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának	4	2,8	10	8,3
e) a fogyasztó a hiánypótlási felhívást - az erre nyitva álló határidőben - nem teljesítette.	20	14,1	17	14

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.

31 § (1)	2019 év II.félév		2020 I. félév	
	db	%	db	%
a) a fogyasztó a kérelmét visszavonja,	10	7	7	5,8
b) a felek az eljárás megszüntetésében megállapod	12	8,4	5	4,1
c) az eljárás folytatása lehetetlen,	6	2,2	3	2,5
d) az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint nincs szükség,	4	2,8	3	2,5
e)* a 29. § (4) bekezdése szerinti valamely körülmény a tudomására jut.	2	1,4	1	0,8

Az a) és b) pont esetéknél is az áll a háttérben, hogy a testületi eljárás megindítása után keresi meg a vállalkozás a fogyasztót és teljesíti kérelmét. Ilyenkor csak az a különbség, hogy mindkét fél bejelenti, hogy megegyeztek, vagy csak a fogyasztó vonja vissza a kérelmét. Mivel nem dokumentálható az egyezség tartalma, csak megszüntető határozatot tudunk hozni.

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

Ebben a félévben nagyon kevés volt a fogyasztói visszajelzés, legtöbbször csak telefonon köszönetet mondanak, hogy rendeződött az ügyük.

5.7. Ismertesse a határozatok vállalkozások általi teljesítésére vonatkozó adatokat, amennyiben ismeretesek a testület előtt, az alábbiak szerint: NEM ISMERTEK

- a) az ajánlást tartalmazó határozatok esetén,*
- b) a kötelezést tartalmazó határozatok esetén,*
- c) az egyezséget jóváhagyó határozatok esetén.*

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):

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

2 esetben történt határidő hosszabbítás az összes ügy 1,7 % teszi ki.

b) Mekkora

i) az egy testületi tag által, illetve

112 db ügyet eg testületi tag tárgyalt ez az összes ügy 92,5 %

ii) az írásban

63 db ügyet intéztünk írásban ez az összes ügy 52 %

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

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

d) *Mutassa be a nyilvánosságra hozatalt az alábbiak szerint:*

i. *nyilvánosságra hozatal oka az alábbiak szerint:*

a. *alávetési nyilatkozatot tett vállalkozások száma, 2 db*

b. *a testülettel nem együttműködő vállalkozások száma, 7 db*

c. *a vállalkozások által nem teljesített kötelezések száma, 0*

d. *a vállalkozások által nem teljesített ajánlások száma. nincs visszajelzés*

ii. *nyilvánosságra hozatal módjait az alábbiak szerint:*

a. *a bejelentés.hu honlapon (a megfelelő válasz aláhúzendó): igen/nem,*

b. *a testület honlapján (a megfelelő válasz aláhúzendó): igen/nem*

c. *amennyiben más médiumon is, kérjük annak megnevezését.*

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

A tanácsok határozata ellen nem indult jogorvoslati eljárás

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

a) *személyi, tárgyi feltételek,*

A kamara jogi referense végzi a testület adminisztratív feladatait, iktatás, postázás stb. A 8 tag csak a rájuk osztott ügyek döntési folyamatához szükséges adminisztrációt végzi. Az elnök nézi át a beérkezett ügyeket, hiánypótolatja, illetve kiszignálja, majd az értesítések megírása ismét a jogi referens végzi.

b) *jogszabályi környezet,*

Sokat fog segíteni a jótállásról szóló kormányrendelet módosítása.

c) *finanszírozás,*

A tagokkal negyedévente, utólag történik az elszámolás, melyet elfogadtak.

d) *a kamarával való együttműködés,*

A tárgyi, személyi feltételeket biztosítottak, az adminisztrációs feladatokat ellátó személy és az elnök új laptopot kapott és a békéltető tárgyalások helyszínéül is szolgáló irodában is elhelyezésre került egy laptop.

e) *együttműködés más szervezetekkel.*

Hatósággal rendszeres a kapcsolat, folyamatban van a rendőrséggel való kapcsolat felvétel különösen az internetes csalásokra való tekintettel.

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

Nincs ilyen javaslatom

9. Ismertesse, hogy

- a) mit tett a testület a vállalkozások együttműködési készségének fokozása érdekében, helyi vállalkozások rendszeres tájékoztatása Kamarai újság és kamarai honlapon keresztül
- b) mik az ezt akadályozó körülmények, illetve

Azok a vállalkozások nem kísérik figyelemmel, akik leginkább nincsenek tisztában a jogi szabályozással. Többször volt példa, hogy a korábban problémás vállalkozó a meghallgatáson kapott részletes tájékoztató után a továbbiakban megfelelően intézte a fogyasztói ügyeket.

- c) az együttműködés milyen módon ösztönözhető. nincs javaslatom

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

- a) az együttműködési kötelezettséget megsértő vállalkozásokról az eljárás lezárultát követően értesíti az illetékes kormányhivatalt közigazgatási hatósági eljárás lefolytatása érdekében?

Igen, a tárgyalt időszakban 7 ügyben voltak meg a törvényi feltételei a bírság kiszabásának, minden esetben az előírt határidőn belül megküldtük a szükséges dokumentumokat a hatóságnak

- b) 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. NEM folytattunk promóciós kampányt. Amennyiben nem folytattak promóciót, kérjük, nyilatkozzon arról.

- b) további média megjelenéseit (TV, rádió, online, nyomtatott sajtó).

- március: Újság cikk írás a Kamarai újságba „Fogyasztók Világnapja március 15.” címmel.
- április: Rádió – telefonos – interjú „Tudni valók a netes vásárlásokról” Az interjú elhangzott a Rádió 1, Best Fm Nyíregyháza és az Európa rádió adásában, több alkalommal és időpontban, teljes terjedelmében és egy-egy részlete is.

- május: Nyíregyházi Tv Hiradó telefonon interjú: mire figyeljenek a fogyasztók internetes vásárlásoknál
- június: Telefonon interjúk: Kölcsey tv, Európa Rádió, Best Fm Nyíregyháza Rádió, A jótállás új szabályai, békéltető testületi vonzata

Amennyiben a testületnek nem voltak további média megjelenései, kérjük, nyilatkozzon arról.

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

12. A testület a tagjai számára nyújtott

a) felkészítő tanfolyamot, képzést milyen formában tartja?

- A tárgyalt időszakban 2020. január 13-án az új testület alakuló ülésének megtartása, a testületi tagok oktatása, leggyakrabban előforduló anyagi jogszabályok felvázolása.
- 2020. 03. 11. Oktatás a békéltető testületi tagok részére, az Országos eljárási szabályzat részletes ismertetése, az új iratminták áttekintése, alkalmazásának bevezetése a 2020. 03. 4. után iktatott ügyekben.

Az oktatás általánosságban írásban történik.

január: az ügyek elbírálása során alkalmazandó anyagi jogi jogszabálylista megküldése, hasznos fogyasztóvédelmi linkek megadása, korábbi testületről megjelent cikkek megküldése.

február: gyakorlati képzés, ügyek elbírálása 3-as tanácsban, előtte átbeszélés, utána döntés elemzés stb. Uniós fogyasztóvédelmi szabályozásról tájékoztató

március: országos eljárási szabályzat megküldése, az online eljárásra áttérés,

április: „cipő kisokos” ismeretek cipős ügyek elbírásához

május: várható jogszabályváltozások, a testület újraindításának kérdései, utazási szerződések különös szabályai jogszabály ismertetés,

június: a jótállás szabályainak módosításáról szóló rendeletek elemzése,

b) felkészítő tanfolyamot, képzést milyen időközönként, milyen tartalommal valósítja meg?

Az tagok köremlban való megkeresése, havonta legalább egyszer, de ha valami aktuális dolog adódik, akkor többször is.

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 vettünk részt

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

a) együttműködött-e a területükön működő megyeszékhely szerinti kormányhivatal fogyasztóvédelemért felelős szervezeti egységeivel,

igen, emailban és telefonon közvetlenül a hatóság vezetőjével.

b) ennek keretében kezdeményezett-e szakmai egyeztetéseket a kormányhivatallal és, havi rendszereséggel

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

d) Kérem, ismertesse az egyeztetések tartalmát, valamint

január: Az előző félévi együttműködés áttekintése, értékelése. A 2020. évben békéltető testületben történt változások megbeszélése, a folyó évben előttünk álló feladatok áttekintése együttműködés szempontjából. A hatóság előtt álló szervezeti változások várható hatása az együttműködésre.

február: A fogyasztók világnapja alkalmából tartandó közös rendezvény szervezési feladatainak áttekintése.

március: megegyeztek a kialakulóban lévő járványveszély miatt a tervezett fogyasztók világnapja alkalmából tartandó közös rendezvény elhalasztásáról, tájékoztatás adott a hatóság vezetőjének az egységes országos eljárási szabályzat bevezetéséről, a hatóságot érintő részének egyeztetése. A hatóságtól tájékoztatást kapott a március 1-től életbelépett szervezeti átalakulásról.

április: a kialakult járványveszély alatti ügyintézés aktuális kérdéseiről történt egyeztetés telefonon keresztül.

május: a veszélyhelyzet aktuális kérdéseiről és a békéltető testület és a fogyasztóvédelmi hatóság munkájára való hatásáról egyeztettek.

június: a pandémiás helyzet alatti munkavégzés és a normál rendbe való visszatérés tanúságai, a békéltető testület új eljárási szabályzatával kapcsolatos tapasztalatok.

e) szíveskedjen az együttműködés eredményéről beszámolni.

A rendszeres egyeztetések lehetővé teszik, hogy egymás munkáját megismerve, segítsük azt.

15. Ismertesse a testület tanácsadási

a) rendszerét,

A tanácsadás történik személyesen, telefonon és interneten. A személyes tanácsadás az ügyfélfogadáson kívül is történik, mert nehezen viselik a fogyasztók, ha a megye túlsó végéről bejőve nem kapnak felvilágosítást, így szigorú rendszerről nem beszélhetünk.

b) az annak során szerzett tapasztalatokat.

Általános érdeklődés igen ritka, konkrét fogyasztói panasz miatt keresnek meg, legtöbbször azért, mert nem ismerik, hogy van-e jogorvoslati lehetőség, illetve, hogy milyen eljárást kell követnie. Előfordul, hogy azért fordulnak hozzánk, hogy a testület tiltsa el a jogellenes magatartást tanúsító vállalkozást ettől.

Gyakori, hogy a személyesen behozott kérelem átnézését kérik, hogy jól törtötték-e ki a nyomtatványt, illetve a mellékletek megfelelőek. Ez azért hasznos, mert így csökkenthető a hiánypótlás.

saját

Vállalkozások többször azért keresték meg az ügyfélfogadást, hogy anyagi jogi (szavatossági jogok) vagy eljárásjogi (fogyasztói jogok intézésének módja) tájékoztatást kapjanak konkrét ügy kapcsán. Olyan is volt, hogy " agresszív fogyasztóval" szemben kerestek védelmet. Előfordul, hogy másik vállalkozóval kapcsolatos problémáját kívánja a tetsület előtt rendezni, ami nem tartozik hatáskörünkbe. Ilyenkor is tájékoztatjuk a vállalkozást, hogy hova fordulhat.

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,

A testületnél személyes ügyfélfogadásra hétfő: 8.30 – 11.30; szerda: 13.00 – 16.00; péntek: 8.30. – 10.30 napokon és időben van lehetőség, de nem vesszük szigorúan az ügyfélfogadás rendjét, ha az adminisztrációs feladatokat is ellátó és a kamara alkalmazásában álló jogi referens, vagy ha a testület elnöke, az épületben van, nem utasítja el a fogyasztókat.

Ügyfélfogadáson kívül telefonon: hétfő – csütörtök: 9.00 – 16.00 42/420-180, 30/370-8226 telefonszámon érhetnek el bennünket, itt a jogi referens van a vonal másik végén.

De széles körben ismert az elnök telefonszáma is, heti 3-4 megkeresés érkezik. A testület valamennyi tagja végez tanácsadást, nem szorosan vett szervezett formában.

Az e-mail címünkre érkezett megkeresésekre a testület elnöke és kamara jogi referense válaszol.

A tanácsadást nagyobb részben fogyasztók veszik igénybe, mint eljárás jogi, mint anyagi jogi problémájukkal. Többször előfordul, hogy a tanácsadás kiterjed polgári jogi, közigazgatási kérdésekre is.

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

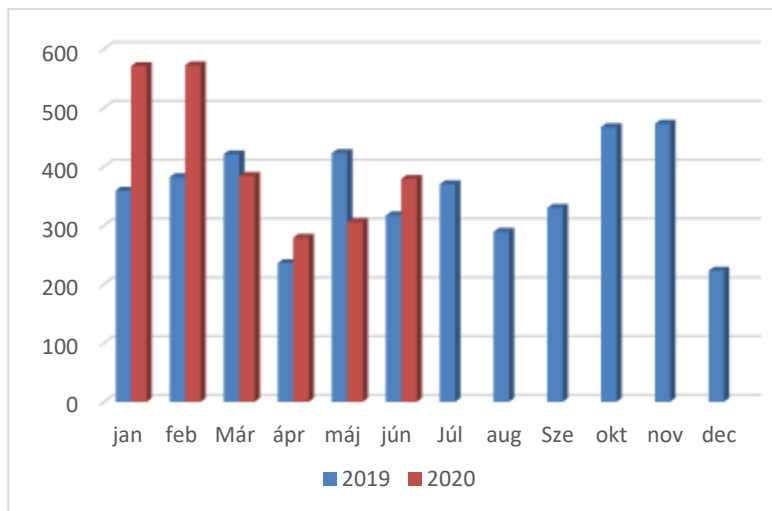
Havi átlagban 25-40 megkeresés érkezik, mely időráfordításban nem kiszámolható, van olyan fogyasztó, akinek két mondat elég, de vannak olyanok, akiknél az egy órát is eléri a tanácsadási idő. Vannak rendszeresen visszatérő ügyfeleink

19. Ismertesse a békéltető testület által létrehozott honlappal kapcsolatban

Oldallátogatottság havi bontásban:

<i>hó</i>	<i>2019</i>	<i>2020</i>
<i>január</i>	<i>359</i>	<i>571</i>
<i>február</i>	<i>382</i>	<i>572</i>
<i>március</i>	<i>421</i>	<i>384</i>
<i>április</i>	<i>236</i>	<i>279</i>
<i>május</i>	<i>423</i>	<i>306</i>
<i>június</i>	<i>317</i>	<i>379</i>
<i>július</i>	<i>370</i>	
<i>augusztus</i>	<i>289</i>	
<i>szeptember</i>	<i>330</i>	
<i>október</i>	<i>476</i>	
<i>november</i>	<i>473</i>	
<i>december</i>	<i>223</i>	
<i>összesen</i>	<i>4290</i>	<i>2491</i>

Egyedi látogatók száma 2020-ban: 828 fő



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! NEM

21. Értékelje a testület által lefolytatott eljárások eredményességét, és ha van erre vonatkozóan javaslata, akkor az eljárás javításának lehetséges módjait.

A tárgyalt időszakban 59,5 % zárult eredményesen. Ösztönözni lehetne, hogy ha a felek egyezséget kötnek azt ne az egymás között tegyék meg, hanem az eljáráson belül, így nőne az egyezségek aránya.

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

Nyíregyháza, 2020. július 02.

Görömbeiné dr. Balmaz Katalin
békéltető testület elnöke
