

SEGÉDLET

a békéltető testületek szakmai beszámolójának elkészítéséhez

Kedvezményezett szervezet neve: Fejér Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara	
Kedvezményezett szervezet címe: 8000 Székesfehérvár Hosszúsétátér 4-6	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: IX-SZ/169/2/2024.	
A megvalósított feladat címe: A vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testületek 2024. évi tevékenységéhez kapcsolódó feladatok támogatása	

I. rész

Szakmai beszámoló A békéltető testületek 2024. évben végzett tevékenységéről

A szakmai beszámolót készítő személy neve: Dr. Csapó Csilla Fejér Vármegyei Békéltető Testület Elnöke, Kosztolányiné Völgyi Kata FMKIK békéltető testületi ügyintéző	A beszámolót készítő személy telefonszáma: FMKIK: 06-22-510-30 Email: bekeltetes@fmkik.hu

A statisztikai adatlapok kitöltése és az MKIK útján a Fogyasztóvédelemért felelős minisztérium részére benyújtandó szakmai beszámoló elkészítése évente 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) A Fogyasztóvédelemért felelős minisztérium részére nyújtott, stratégiai jelentőségű, valamint egyéb fontos információk, javaslatok (a továbbiakban: Szakmai kiegészítő tájékoztatás). A területi kamaráknak az éves szakmai beszámolóban a teljes 2024. 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 2024. január 01 – 2024. december 31. vonatkozó főbb statisztikai adatokat:

2024. évben a Fejér Vármegyei Békéltető Testülethez beérkezett és iktatott ügyek száma: 925 db, ebből 762 db panaszügyet zárt le a Testület. 2023-as évről 21 db ügy lett áthozva, így ezekkel együtt 2024. december 31-ig a lezárt ügyek száma 783 db.

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

A tárgydíszakban főleg a lábbelikkel, a háztartási gépekkel, bútorokkal, valamint a számítástechnikai és híradástechnikai eszközökkel összefüggésben nyújtották be a legtöbb panaszt. Változatlanul jelentős tétel a használt gépkocsi adásvételi szerződésekkel kapcsolatos ügyek száma. Emelkedő számban érkeznek közszolgáltatásokkal, utazási szerződésekkel és repülőjáratok késésével összefüggő panaszok.

A közüzemi szolgáltatások közül legnagyobb számban az elektromos árammal, valamint a víz- és csatornadíjak számlázásával kapcsolatban nyújtottak be panaszokat. Változatlanul jelentős mértékben érkeztek panaszok a háztartási méretű napelemes energiatermelő rendszerek (HMKE) telepítésével összefüggésben.

- 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. Ettől függetlenül a nyilvános fórumokon nyomatékosan felhívtuk a figyelmet a szerződések körültekintő előkészítésére és a szerződések teljesítése során történő együttműködési kötelezettségre.

- 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, 632 db (82,94%)

megalapozatlan, 130 db (17,06%)

- b. az eljárások milyen eredményre vezettek:

i. egyezség, 300 db (39,38 %)

ii. kötelezés, 52 db (6,82 %)

iii. ajánlás, 25 db (3,28 %)

iv. elutasítás, 130 db (17,06%)

v. megszüntetés, 228 db (29,92)

vi. áttétel

i. hatáskör miatt 6 db (0,79 %)

ii. illetékesség miatt 21 db (2,75 %)

- c. az eljárást megszüntető döntések okai az Fgytv. 31. § (3) bekezdésében foglalt pontok szerint kategóriánként és a megszüntetésen belül az egyes kategóriák előfordulásának gyakorisága:

Megszüntetések 228 db (29,92), ebből:

A felek között ugyanabból a ténybeli alaphól származó ugyanazon jog iránt békéltető testület előtt eljárást indítottak: 0 db (0%)

A felek között ugyanabból a ténybeli alaphól származó ugyanazon jog iránt közvetítői eljárást indítottak: 0 db (0%)

A felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak: 0 db (0%)

A felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránti ügyben fizetési meghagyás kibocsátására került sor: 1 db (0,44 %)

A jogvita komolytalan vagy zaklató jellegű: 0 db (0%)

A kérelemből megállapítható, hogy az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának: 40 db (17,54 %)

Békéltető testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita elbírálására: 51 db (22,37 %)

A fogyasztó a hiánypótlási felhívást - az erre nyitva álló határidőben - nem teljesítette: 21 db (9,21 %)

A fogyasztó a kérelmét visszavonja: 72 db (31,58 %)

A felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak: 21 db (9,21 %)

Az eljárás folytatása lehetetlen: 7 db (3,08%)

Az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint bármely okból - ideértve azt az esetet is, ha a kérelem megalapozatlansága meghallgatás tartása nélkül: 9 db (3,94 %)

Egyéb: 6 db (2,63 %)

- d. a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításának száma: **122 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 több 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 vagy a Fogyasztó nem tesz eleget a hiánypótlás felhívásának, vagy a Békéltető testületnek nincsen hatásköre a jogvitára, vagy nem minősül fogyasztói jogvitának. 2024-ben 122 db ügy került így lezárásra. (16,01%).**
- f. az ügyek típusa azok tárgya szerint (termék, illetve szolgáltatás):

Termékekből 428 db panaszügyet (56,16 %), míg szolgáltatásokból 334 db (43,84 %) panaszt zárt le.

TERMÉKEK	db	%
Élelmiszerek	1	0,2
Italok	0	0,0
Táplálékkiegészítők, fogyasztószerek, vitaminok	2	0,5
egyéb textil	2	0,5
ruhanemű	16	3,7
általános utcai	115	26,9
sport	33	7,7
speciális, gyógy, gyermek stb.	9	2,1
Építőanyagok	3	0,7
burkolatok	5	1,2
nyílászárók	4	0,9
szaniter, jakuzzi, zuhanykabin	3	0,7
laptop, notebook, tablet, stb.	6	1,4
asztali irodai gépek, fénymásoló, szkennelő, asztali számítógép	2	0,5
egyéb eszközök (MP3, adattárolók, GPS, hardware stb.)	5	1,2
Számítógépes és GPS szoftverek, egyéb szellemi termék	1	0,2
mobiltelefonok, okostelefonok, kiegészítők	25	5,8
szórakoztató elektronika (TV, rádió, erősítő, CD, DVD stb.)	10	2,3
digitális képrögzítők (fényképezőgép, videokamera)	2	0,5
háztartási nagygépek (mosógép, hűtőgép, tűzhely)	22	5,1
háztartási kisgépek (porszívó, kenyérpírtó, robotgép stb.)	16	3,7
kerti gépek	9	2,1
háztartási eszközök (edénykészlet)	5	1,2
kézi szerszámgépek	11	2,6
kéziszerszámok (ásó, kapa)	1	0,2
látyszerű (szemüveg, kontaktlencse)	8	1,9
fényképező, optikai eszközök és műszerek	1	0,2
nem orvosi rendelvényre pl.: bioptron lámpa, masszázsfotel, gyógymatrac stb.	1	0,2
gyógyászati segédeszköz, gyógyhatású termék, orvosi rendelvényre	1	0,2
gyógyszer, kötszer, tápszer stb.	0	0,0
Közúti járművek	22	5,1
járműalkatrész	6	1,4
egyéb járművek	5	1,2
Bútor, matrac	22	5,1
sportszer	4	0,9
hangszer	0	0,0
óra, okosóra	2	0,5
ékszer	3	0,7
játék	6	1,4
táska, bőrönd	6	1,4
vegyipari termék	1	0,2
dohánytermék, és élvezeti cikk	0	0,0
háziállat tartásával kapcsolatos termékek	1	0,2
egyéb, máshova nem sorolható termék	22	5,1
hatáskör hiánya miatt	0	0,0
illetékeség hiánya miatt	9	2,1
Összes termék:	428	100,0

SZOLGÁLTATÁSOK	db	%
Új ingatlan jótállás, gar. Jav.	6	1,8
Épület felújítás, szakipari munk.,(festés mázolás stb.)	18	5,4
Nyílászárók beépítése, cseréje, javítása	5	1,5
Szálláshely minősége	5	1,5
Vendéglátás minősége	1	0,3
Egyéb szolgáltatások (program elmaradása, nem szer. szer. telj.)	4	1,2
Üdülési jog	2	0,6
Szálláshely minősége	0	0,0
Vendéglátás minősége	0	0,0
Egyéb szolgáltatások (program elmaradása, nem szer. szer. telj.)	7	2,1
Üdülési jog	1	0,3
vasúti	5	1,5
közúti	3	0,9
légi	15	4,5
vízi és egyéb	7	2,1
Teherfuvarozás	0	0,0
Parkolás	16	4,8
Autópálya	5	1,5
posta levél, csomag, futárszolgálat	21	6,3
telefon szolgáltatás (mobil és vezetékes)	15	4,5
TV, rádió (kábel és földi műsorszórás)	11	3,3
Internet	11	3,3
távhő	2	0,6
víz, csatorna	17	5,1
hulladék	15	4,5
gáz	12	3,6
villamosenergia	56	16,8
mobiltelefon	4	1,2
számítástechnikai termékek	0	0,0
szórakoztató elektronika	0	0,0
háztartási gép	3	0,9
szerszámgép, kerti gép	1	0,3
szemüveg, fényképezőgép, optikai eszközök	0	0,0
ékszer, óra, hangszer, sportszer, stb.	1	0,3
járművek és alkatrészek javítása	4	1,2
víz, gáz, fűtés szerelés, kéményseprés	0	0,0
egyéb javítás karbantartás	0	0,0
fogyasztói csoport	4	1,2
mosás, tisztítás	2	0,6
szépségápolás	1	0,3
oktatás	2	0,6
temetkezés	1	0,3
fogorvosi szolgáltatás	0	0,0
szerződéses egészségügyi szolgáltatás (magánorvosi ellátás)	2	0,6
egyéb humán egészségügyi ellátás	0	0,0
állatorvosi szolgáltatás	0	0,0
fodrászat, kozmetika, masszázs	0	0,0
biztonsági szolgáltatás, vagyonvédelem, stb.	0	0,0
szabás, varrás, cipészet	0	0,0
forgalmazás, értékebecslés, közvetítés	2	0,6
nyelviskola, gépjármű vez. képz., felnőttképzés	1	0,3
mosás, vegytisztítás, takarítás, gyermekfelügyelet, stb.	0	0,0
fogyasztói csoport, tanácsadás, könyvelés, stb.	0	0,0
egyéb, máshova nem sorolható szolgáltatások	28	8,4
Áttétel hatáskör hiánya miatt	6	1,8
Áttétel illetékeség hiánya miatt	12	3,6
Összes szolgáltatás	334	100,0

g. azon eljárások, amelyek esetében a felek az eljárás eredményének megfelelően jártak el, azaz a meghozatalra került ajánlások, kötelezést tartalmazó határozatok, egyezségeket jóváhagyó határozatok vállalkozás általi teljesítésére vonatkozó adatok az ismert esetekre vonatkozóan: **ajánlások teljesítéséről, illetve nem teljesítéséről nem minden esetben kaptunk visszajelzést, de ezekben az esetekben a fogyasztót mindig megkíséréljük közvetlenül (e-mail, telefon) elérni ezzel összefüggésben.**

h. a békéltető testületi eljárások átlagos időtartama napokban: **45 nap.**

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

Megítélésünk szerint az eljárások eredményessége javult, mivel a legtöbb ügyben a vállalkozás értesítését követően már tájékoztatást kapunk arról, hogy a vállalkozás eleget tett az egyezségbe foglalt fogyasztói kérelemnek vagy az ajánlásnak.

6) A testület a tagjai számára nyújtott felkészítő tanfolyamot, képzést

a. milyen formában tartja?

Az 5/2023. (VI.19.) számú IM rendelet alapján minden békéltető testületi tagnak a megbízását követő 1 éven belül alapvizsgát kell tennie. Ezzel kapcsolatban az MKIK összeállított egy tájékoztatót, amely segít a tagoknak az erre kialakított felületen regisztrálni a 30 órás képzésre és ezt követően a vizsgára is. 2024. 1. negyedévben kezdték el a tagok a felkészülést a vizsgára. 2024. év végéig az elnökkel együtt 14-en vizsgáztak le sikeresen. Ezen felül 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. 2024-es évben 2 db online megbeszélést is tartottunk, ahol az aktuális információkról beszéltünk, és a tagok feltehették a kérdéseiket.

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

A Fejér Megyei Békéltető Testület regisztrált az ODR Platform elnevezésű alternatív vitarendezést elősegítő hálózatra. Tárgyidőszakban 1 db eljárás indult a Fejér Megyei Békéltető Testületnél az ODR Platformon keresztül.

Szakmai kiegészítő tájékoztatás

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

A bekeltetes.hu honlapon, valamint a békéltető testület saját honlapján a békéltető testületre vonatkozóan hiánytalanul és naprakészen feltüntetésre kerültek a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 37/A § (1), illetve (3) bekezdésben foglaltak szerint a testületek által közzéteendő információk (a megfelelő válasz aláhúzendő): igen/nem

2. Kérem, az alábbiak szerint ismertesse, hogy az előző évhez képest történtek-e változások a testületben:

- a) a testület létszáma, **A testület 22 fővel kezdte meg működését. 2024. január 01 óta 4 fő lépett vissza a megbízástól és további 4 fő nem tett eleget a hatályos jogszabályok szerinti vizsgakötelezettségének, így ezen tagok jogviszonya 2024.12.31-el a jogszabály erejénél fogva automatikusan megszűnt. A testület 2024.12.31-én 14 fős.**
- b) a testület összetétele:
A Békéltető Testület elnöki posztját dr. Csapó Csilla (ügyvéd) tölti be, a Testület további jogász, ügyvéd – 2024. december 31-én is jogviszonyban álló - tagjai: Dr. Juhász Balázs, Dr. Soós András, Dr. Bartók Ferenc, Dr. Pintér-Berecz András, Dr. Bures Gabriella, Dr. Icsu Róbert, Dr. Grafné dr. Baranyi Dóra, Dr. Szerencsés Gergely István. Összesen 9 fő. Nem jogi végzettségekkel rendelkező tagok, akik 2024. december 31-én is tagjai maradtak a testületnek: Dr. Göblyös Béla, Wéber László György, Bognárné Janni Katalin, Szirmai György, Csordás Szilvia. Összesen 5 fő.

a testület működési feltételei: **Közreműködési Szerződés az FMKIK és az MKIK között 2024. július hónaptól áll rendelkezésre. A Fejér Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara a független testületként működő Fejér Vármegyei Békéltető Testület működtetését folyamatosan biztosította, humán erőforrás és pénzügyi erőforrás rendelkezésre bocsátásával.**

- c) ha van, akkor az egyéb, fontos, a testületet érintő változások.

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) **A beérkező kérelmek jellemzően honlapon keresztül (www.bekeltetesfejer.hu) kerülnek előterjesztésre, alakilag és tartalmilag az előző évhez képest jelentősen javultak, kb. 5%-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 keresztül történő kapcsolattartás gyakorlata megnyugtató. Itt legfeljebb 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) a fogyasztók felé: **felhívni a veszélyeket az online vásárlásra, különösen, ha az külföldről történik.**
- b) a vállalkozások felé: **több egyezségi ajánlat felajánlásának lehetőségét, mellyel hatékonyabban tudnánk működni.**

5. Ismertesse az egyezséget, illetve kötelezést

- a) segítő, **Az egyezséget segítette, ha a vállalkozás együttműködési készséget mutatott. 2024. január 1-től hatályba lépő jogszabályi változások miatt több esetben is tudtunk kötelezést hozni, alávetési nyilatkozat ellenére is. Online csatlakozási lehetőség nagy segítséget jelent.**
- b) akadályozó tényezőket: **Mindkét fél távolmaradása. Idősek nehezen értik mikor online csatlakoznak a vállalkozások. A fogyasztók néha nehezményezik, ha a vállalkozás csak online csatlakozik, és nem jelenik meg személyesen. Sok esetben nem értik a vitarendezésünk lényegét, hogy a testület csak fogyasztói jogvitában járhat el, vagy hogy a békéltető testületet is kötik a jogszabályi rendelkezések, azaz nem minden esetben tudunk a fogyasztónak igazat adni, különösen nem méltányossági alapon.**

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 ritkábban születtek. Az egyezségek végrehajtására vonatkozóan akkor kaptunk visszajelzést a fogyasztóktól, amennyiben a vállalkozás nem tett eleget az egyezségről szóló határozatban foglaltaknak.

A fogyasztók növekvő számban jeleztek vissza az ajánlások teljesítéséről vagy annak elmaradásáról. Tárgyidőszakban 19 alkalommal (76 %) 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 teljesítésről.

- c) Kérem a fentiek szerinti nyomon követés során szerzett tapasztalatok bemutatását.

A vállalkozások az esetek harmadában teljesítik az ajánlásokat. (36,85 %). A fogyasztókat arra kérjük írásban jelezzenek vissza elsősorban a Békéltető Testületnek. Erre a meghallgatásokon is felhívjuk a figyelmet.

- 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 is minden esetben nyomon követtük az ajánlások és kötelezések teljesítését. Pl. 3 esetben (15,78 %) a vállalkozás jelzett vissza a teljesítésről vagy nem teljesítésről.

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, **0 db.**
- 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, illetve: **280 db (36,74 %)**
- b) az írásban lefolytatott eljárások: **436 db (57,21%)**

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

A vállalkozások egyre nagyobb arányban működnek együtt a Békéltető Testülettel. Ez köszönhető a 2024.január 01-től bevezetett jogszabályi változásoknak is. Alávetési nyilatkozatot csak elvétve tesznek a vállalkozások.

10. Mutassa be a nyilvánosságra hozatal az alábbiak szerint:

- a) nyilvánosságra hozatal oka az alábbiak szerint:
 - i. alávetési nyilatkozatot tett vállalkozások száma, **5 db**
 - ii. a testülettel nem együttműködő vállalkozások száma: **18 db**
 - iii. a vállalkozások által nem teljesített ajánlások száma: **16 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.

BT/164/2024. számú ügyben kereset előterjesztése történt meg felperesi vállalkozás részéről. A kereset kézbesítését követően a testület elnöke a határozatot felülvizsgálta és módosított, így az eljárás megszüntetésre került.

A vállalkozás keresete alapján a Székesfehérvári Törvényszék előtt 26.P.20.104/2024. számon indított és a visszavont határozat miatt megszüntetett ügyben a Bíróság kötelezte a Békéltető Testületet, hogy 15 nap alatt fizessen meg a felperesnek 63.500.-forint perköltséget, mely kötelezettségének a Testület a Fejér Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara útján eleget tett.

BT/220/2024. számú ügyben kereset előterjesztése történt meg felperesi vállalkozás részéről, melyet azonban a Székesfehérvári Törvényszék visszautasított.

BT/643/2024. számú ügyben történt megkeresés a Székesfehérvári Törvényszéktől, kérve az igazolást, felperesi vállalkozás mikor vette át a határozatot. Az ügyben peres eljárás van folyamatban a Székesfehérvári Törvényszék előtt. A keresetet megkaptuk, az ellenkérelem szerkesztése folyamatban van.

BT/608/2024. számú ügyben történt megkeresés a Székesfehérvári Törvényszéktől, kérve az igazolást, felperesi vállalkozás mikor vette át a határozatot. Az ügyben peres eljárás van folyamatban a Székesfehérvári Törvényszék előtt. A keresetet megkaptuk, az ellenkérelem szerkesztése folyamatban van.

BT/701/2024. számú ügyben történt megkeresés a Székesfehérvári Törvényszéktől, kérve az igazolást, felperesi vállalkozás mikor vette át a határozatot. Az ügyben peres eljárás van folyamatban a Székesfehérvári Törvényszék előtt. A keresetlevelet jelenleg még nem kaptuk meg, de a határozat a testület elnöke által visszavonásra és módosításra kerül és így a peres eljárás megszüntetésre kerül várhatóan 2025. év januárjában.

12. Ismertesse a testület működését befolyásoló körülményeket az alábbi területeken:

- a) személyi, tárgyi feltételek,

A Fejér Vármegyei Békéltető Testület 2024.január 01-től kezdte meg regionális működését.

A tárgydíszakra vonatkozóan - a szabályszerű működés feltételeit biztosító eszközöket használva - akadályozó tényező nem merült fel. Az épületek homlokzatán is ki van helyezve a felirat a Fejér Vármegyei Békéltető Testület megnevezéssel. Székesfehérváron az ügyféltérbe lépve, ahol recepciós ügyfélszolgálat fogadja a Gazdaság Házába betérőket, jól látható helyen ki van táblázva, hogy itt található a Fejér Vármegyei 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 ügyintézőknek külön munkaszoba, a tárgyaláskor laptop használat stb., az infrastrukturális háttér maximálisan biztosított. A személyes meghallgatás során egymástól elválasztott asztalok mögött zajlott a tárgyalás, a felek egymástól és a Tanácstól kb. 3 m-es távolságban ülnek. A Fejér Vármegyei Békéltető Testület együttműködése a Fejér Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamarával kiváló, a megyei szervezetekkel, partnerekkel is folyamatos a 2024. március 1-től meghallgatásokat tartunk Veszprémben és Tatabányán is.

Tatabányán a Komárom-Esztergom Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara Kamara épülete megfelelő és színvonalas, jól felszerelt helyszínt biztosít a meghallgatásokhoz és az ottani jogász kolléga munkájához a január 1-jei régiós felállás kezdetétől.

Nagy örömünkre Veszprémben is sikerült a Veszprém Vármegyei Kereskedelmi és Ipar Kamara által biztosított és felszerelt helyszínen meghallgatásokat lefolytatnunk. Úgy tűnik, hogy ott a buszmegálló szomszédságában elhelyezkedő „Zöld Ház” is alkalmas és könnyen megtalálható helyszín a fogyasztói jogviták esetében a meghallgatások megtartására.

A Fejér Vármegyei Békéltető Testület együttműködése a Komárom-Esztergomi Kereskedelmi és Iparkamarával és a Veszprém Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamarával is kiváló, emiatt tudtuk a közös együttműködést zökkenőmentesen elkezdeni. Ezeken a megyeszékhelyeken személyes ügyfélfogadás nincsen, de telefonos ügyfélfogadás folyamatos, mind három vármegyéből.

Arra még nem volt példa, hogy a fogyasztó kérte volna meghallgatás szervezését a vármegye székhelyén kívüli megyei jogú városokban. Erre ugyanis a fogyasztóknak 2024. január 1. napjától lehetősége lenne. Olyan azonban gyakran előfordul, hogy a gyakoribb székesfehérvári meghallgatások miatt egyes fogyasztók élnek azzal a felkínált lehetőséggel, hogy – különösen Veszprém vármegyei lakóhely esetében – Székesfehérvárra jönnek el a meghallgatásra (különösen Várpalotáról és környékéről).

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

A beadványok és a személyes adatok kezelése adat és informatikai biztonsági szempontok figyelembevételével történt.

b) jogszabályi környezet, 2024 január 1-et követő új jogszabályi környezet lehetővé tette a folyamatos munkát, mely immáron eredményesebb az előző évekhez képest.

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 - felvettük 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 sokszor nem töltötték le, ezért sokszor, e-mailben vagy telefonon is felhívtuk erre a vállalkozás figyelmét.

c) az együttműködés milyen módon ösztönözhető.

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
- 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.
 - 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.
- jogszabály-módosítás, **nincsen.**
 - egyeztetés az érintett szakmai érdekképviselői szervezetekkel, **ez folyamatos**
 - fogyasztók tájékoztatása, **igen: javasolnám a médiában nagyobb műsoridőben a témával való foglalkozást és az országos napilapokban a jelenleginél nagyobb terjedelemben az ügyvel való foglalkozást.**
 - fokozottabb hatósági fellépés, **igen, elsősorban segítő jelleggel**
 - egyéb intézkedések: **nincs ilyen.**
16. Mutassa be a testület
- 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 Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara lapjában, a Gazdasági Kalauzban tájékoztatót adtunk a Fejér Vármegyei Békéltető Testület elérhetőségeiről, a fogadóórákról és az ügyintéző elérhetőségéről, nevéről. A Fejér Vármegyei Békéltető Testület a Gazdasági Kalauzban való megjelenésre nem számol el promóciós költséget. A bekeltesfejer.hu oldalon és a Testület Facebook oldalán részletes tájékoztatást adunk a Testület elérhetőségeiről, a békéltető testületi eljárás menetéről és a fogyasztóvédelmet érintő aktuális híryanagokat osztunk meg a honlap olvasóival.
 - további média megjelenéseit (TV, rádió, online, nyomtatott sajtó). Amennyiben a testületnek nem voltak további média megjelenései, kérjük, nyilatkozzon ennek tényéről.
2024. január 5-én jelent meg a Feol Fejér Vármegyei Hírportálon egy összefoglaló tájékoztató, amelyből az olvasók értesülhettek a regionális Békéltető Testületi működés új rendszeréről.
2024. január 08-án jelent meg a Feol Fejér Vármegyei Hírportálon a leköszönő Békéltető Testületi elnök dr. Vári Kovács József 23 éves munkásságát összefoglaló interjú.
2024.január 10-én jelent meg szintén a Feol Fejér Vármegyei Hírportálon az új elnökkel dr. Csapó Csillával készült interjú, amely nyilvánosságra hozta az új elnök hivatalba lépését és az új rendszer szerinti testület működését.
2024. január 16-án jelent meg az első, dr. Csapó Csillával készült ismeretterjesztő cikk is a karácsonyi bevásárlás butatóiról, jóállással, szavatossággal kapcsolatos kérdésekről.
2024. február 18-án jelent meg dr. csapó Csilla rövid összefoglalója a Testülethez leggyakrabban érkező ügyek, a lábbelik garanciális és szavatossági kérdéseivel kapcsolatban. A megjelenés helye ebben az esetben is a Feol Fejér Vármegyei Hírportál.
2024. április 3-án ugyancsak a Feol Fejér Vármegyei Hírportálon Dr. Csapó Csilla tájékoztatta az érdeklődőket a napelem-telepítés jóállással és szavatossággal kapcsolatos problémáiról, a Békéltető Testület ezirányú tapasztalatairól.
2024. május 28-án a Feol Fejér Vármegyei Hírportálon a használt autók vásárlása került górcső alá, ahol az interjút készítő újságíró ugyancsak a Békéltető Testület elnökét szólaltatta meg a tapasztalatokkal, jó tanácsokkal kapcsolatosan.

2024. augusztus 6-án a Feol Fejér Vármegyei Hírportálon „Külföldi rendelesek - mit tehet a pórusl járt vásárló?” címmel jelent meg interjú.

2024. november 18-án ugyancsak a Feol Fejér Vármegyei Hírportálon a „Karácsony: így kerülhetjük el az online vásárlás csapdát” címmel jelent meg interjú a Testület elnökével.

A bekeltetesfejer.hu oldalon folyamatosan részletes tájékoztatás jelenik meg a Testület elérhetőségeiről, a békeltető testületi eljárás menetéről és a fogyasztóvédelmet érintő aktuális híryanagokról olvashatnak.

2024. novemberében elindult a Békeltető Testület saját Facebook oldala is, melyre folyamatosan feltesszük a Feol Fejér Vármegyei Hírportál oldalain és egyéb hírportálokön megjelenő cikkeket, tájékoztatókat. Az oldal kizárólag tájékoztató jellegű, rajta keresztül a fogyasztók közvetlenül elérhetik a testületet, közvetlenül eszközölhetnek telefonhívást.

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

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

- **2024. január 18-án és 2024. február 22-én részt vett a MKIK-ban a békeltető testületi elnökök részvételével a fogyasztóvédelmi törvény alkalmazásáról tartott értekezleten.**
- **2024. június 20-án Budapesten a Fejér Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara főtítkára és a Fejér Vármegyei Békeltető Testület elnöke a BKIK és a Budapesti Békeltető Testület szervezésében egy Workshopon vett részt, ahol lehetőség volt a Kamarák-Békeltető Testületek-Vállalkozások tapasztalatainak, elvárásainak egyeztetésére, és amely az első lépések egyike volt egy átfogó – fogyasztókat is érintő - szakmai anyag elkészítéséhez.**

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, mindhárom megye kormányhivatalával történt közvetlen megbeszélés fogyasztóvédelmi ügyekben**

c) azokon elnöki szinten részt vett-e. **igen**

d) Kérem, ismertesse az egyeztetések tartalmát, Fejér Vármegye Kormányhivatalával az év elején részletesen átbeszéltük az új eljárás egyes elemeit, majd ezt követően év közben egyes ügyekben és konkrét eljárásokban történt egyeztetés. A másik két megyében bemutatkozó látogatás történt.

e) szíveskedjen az együttműködés eredményét bemutatni, valamint: **Amennyiben előfordulnak bármelyik fél területét érintő kérdések, akkor informálisan egyeztetünk, sürgős esetben haladéktalanul. A kapcsolat közvetlen.**

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

19. Ismertesse a testület tanácsadási

a./ rendszerét,

Előzetes bejelentkezés alapján a Testület elnöke a Gazdaság Háza épületében személyesen tanácsadást tart, míg a Testület munkáját segítő kollégák rendszeresen adnak telefonon és e-mailen és személyesen is tájékoztatást.

b/. az annak során szerzett tapasztalatokat.

A legtöbb esetben a fogyasztói jogvita megindítását megelőzően kértek tájékoztatást a fogyasztók. Ritkábban előfordult, hogy olyan ügyekben kértek tájékoztatást, amelyek nem minősültek fogyasztói jogvitáknak. Ezekben az esetekben a lehetséges egyéb eljárási módokról kaptak tájékoztatást. Végül a folyamatban lévő ügyekben kértek 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 panaszuik 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 a békéltető testületi ügyintézők arról, hogy milyen módon kell az eljárást megindítani. A Fejér Vármegyei Békéltető Testület hétfőn, kedden és szerdán 13-15 óra között tart telefonos ügyfélfogadást. De ezen felüli ügyfél megkereséseket is fogadnak az ügyintézők munkaidőben. Amennyiben szükséges a Testület elnöke ebben részt vesz, minden őt érintő megkeresésre válaszol.

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

2024. I-XII. hónapban mindösszesen 1672 db telefonos, és 282 db személyes megkeresés történt, ez összesen 1954 db. Ezen kívül e-mailen keresztül is történtek megkeresések.

A telefonos és személyes (ügyfélszolgálaton keresztüli) megkeresések vármegyék közötti eloszlása:

Megoszlás Vármegye szerint			
Összes ügy:	Fejér vármegye	Komárom-Esztergom vármegye	Veszprém vármegye
1954 db	1148 db	257 db	549 db

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

Nem volt ilyen.

a) Amennyiben igen, mutassa be annak gyakorlatát és a tapasztalatokat, valamint adja meg, hogy hány esetben került lefolytatásra online vitarendezési eljárás és ezek milyen eredménnyel zárultak. Részletezze, hogy hány belföldi, illetve hány határon átnyúló ügyben jártak el a platform igénybevételével. Amennyiben nem volt ilyen eljárás, kérjük, nyilatkozzon ennek tényéről.

b) Kérjük annak megadását a határon átnyúló jogviták esetében, hogy az online platformon keresztül

i) hány magyarországi fogyasztó nyújtott be külföldi székhelyű vállalkozással szemben panaszt, valamint

ii) hány magyarországi vállalkozással szemben került külföldi fogyasztó által benyújtásra panasz.

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

23. Ismertesse a békéltető testület által létrehozott honlappal kapcsolatban

a) azok látogatottsági adatait, **2024.01.01.-2024.12.31: 14747 db.**

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. A szakmai beszámoló kötelező mellékletei:

Kérjük, 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 vármegyei 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, 2025. január 15.

a testület elnökének cégszerű aláírása
Dr. Csapó Csilla elnök
Fejér Vármegyei Békéltető Testület