



Hajdú-Bihar megyei  
**Békéltető  
Testület**

4025 Debrecen, Petőfi tér 10.  
Telefon: (52) 500-710  
Telefax: (52) 500-720  
E-mail: [bekelteto@hbkik.hu](mailto:bekelteto@hbkik.hu)  
[www.hbkik.hu](http://www.hbkik.hu)

## Szakmai beszámoló

### a Hajdú Bihar megyei Békéltető Testület 2018. évben végzett tevékenységéről

**1. Kérem, ismertesse a testület nevét, elérhetőségét és honlapcímét. Kérem, személyekre lebontva adja meg a békéltető testületi tagok javadalmazására, megbízatásuk idejére és arra a szervezetre vonatkozó információkat, amelynek a megbízásában állnak. Ismertesse előző negyedévhez képest a testületben történt lényegesebb változásokat! (A testület létszáma, összetétele, működési feltételei stb.)**

A Hajdú-Bihar megyei Békéltető Testület 2018. IV. negyedévben törvényben foglaltaknak megfelelően végezte munkáját. A testület elérhetősége és összetétele az elmúlt évekhez képest változatlan, 4025 Debrecen Vörösmarty utca 13-15. szám alatt érhető el. Testület továbbra is 22 taggal látja el feladatát, többségük, 18 fő jogász végzettségű. A testület tagjai mind megbízási szerződés keretében látják el a feladatukat a jogszabályban meghatározott javadalmazás mellett, átalánydíjas szerződést nem kötöttünk senkivel. A BT elnöke állandó díjazásban részesül, amely az előírt összegnél alacsonyabb, elnökhelyettese nincs a BT-nek.

A BT elnöke egyébként napi részt vesz a tagok felkészítésében, az ügyek hatáskörének illetékességének elbírálásában, az egyszerű vagy bonyolultabb megítélésű ügyek osztályozásában, a megszüntető határozatok meghozatalában, valamint három tagú tanácsban is eljár.

A testület adatai:

#### **Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület**

Cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.

Tel: 52-500-710, 52-500-745

Fax: 52-500-720

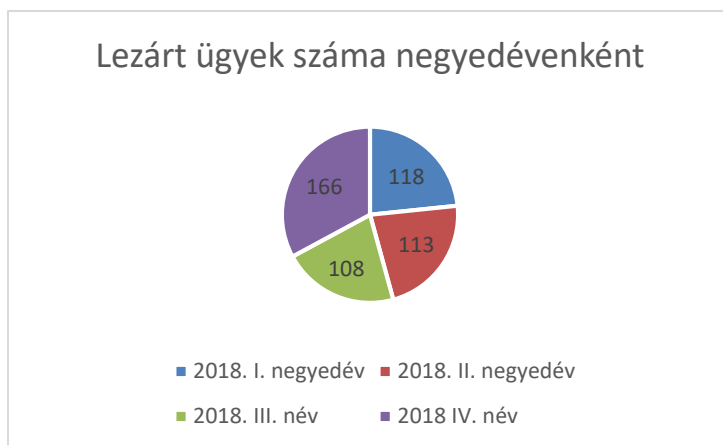
Ügyintéző: Nemes Brigitta

E-mail: [Nemes.Brigitta@hbkik.hu](mailto:Nemes.Brigitta@hbkik.hu), [bekelteto@hbkik.hu](mailto:bekelteto@hbkik.hu)

Honlap: <http://hbmbekeltetes.hu/>

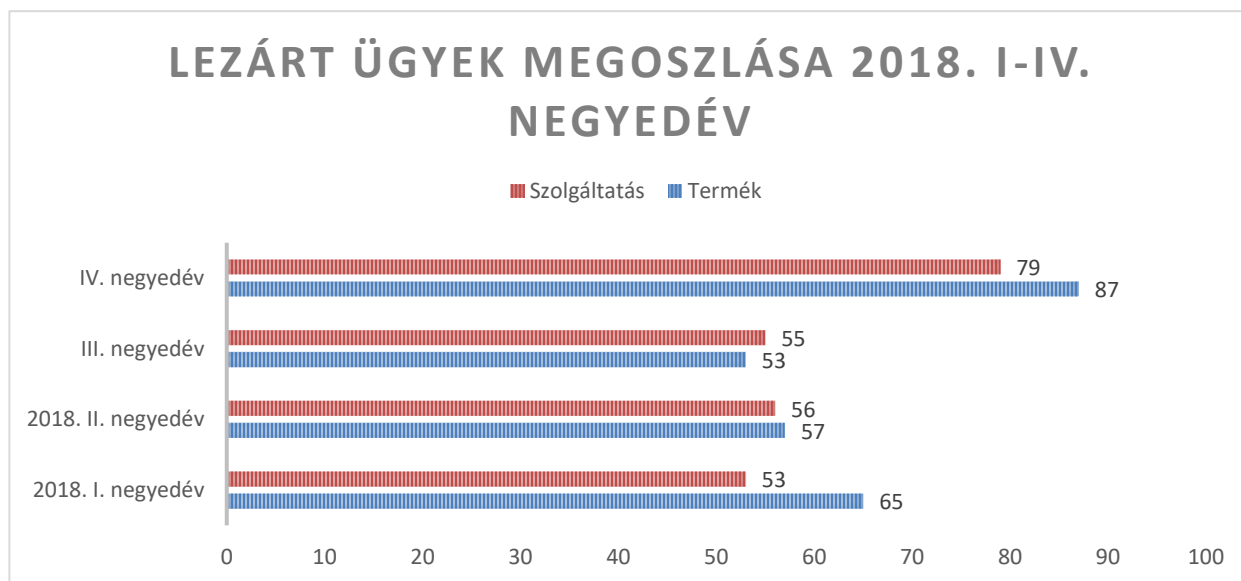
**2. A békéltető testületi eljárások átlagos időtartama hogyan alakult az elmúlt időszakban? Kérem, ismertesse az általános tapasztalatokat a békéltető testületek hatáskörébe tartozó ügyek tekintetében az elmúlt időszakról.**

A békéltető testület az ügyeket átlagosan 2,5 hónap alatt zárja le. Az elmúlt három negyedévben érkezett ügyek arányosan oszlanak el, a korábbi évek ügyszámához képest érződik némi csökkenés, amelyet leginkább a vállalkozások jogkövető és jogvitarendező magatartására vezetnénk vissza. Az utolsó negyedévben sokkal többet kezeltünk, ami köszönhető az ősszel futó rádiós hirdetésünk nyomán beérkező magasabb ügyszámnak, illetve egy dömpingszerű ügyintézésnek. Összesen 2018. évben 505 ügyet zártunk le.



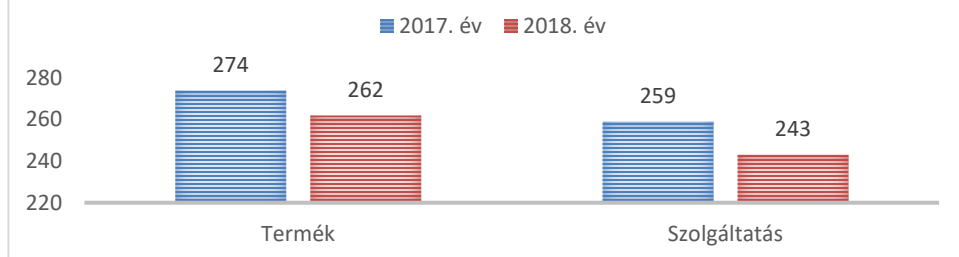
**3. Szövegesen értékelje a statisztikai adatokat! A 3.1.-3.7. kérdések megválaszolása során mutassa be az adatok mögötti eseményeket, tapasztalatokat, változások okait.**

**3.1. 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 félévhez képest, előfordultak-e, s ha igen, milyen korábban nem tapasztalt problémák, panaszok.**



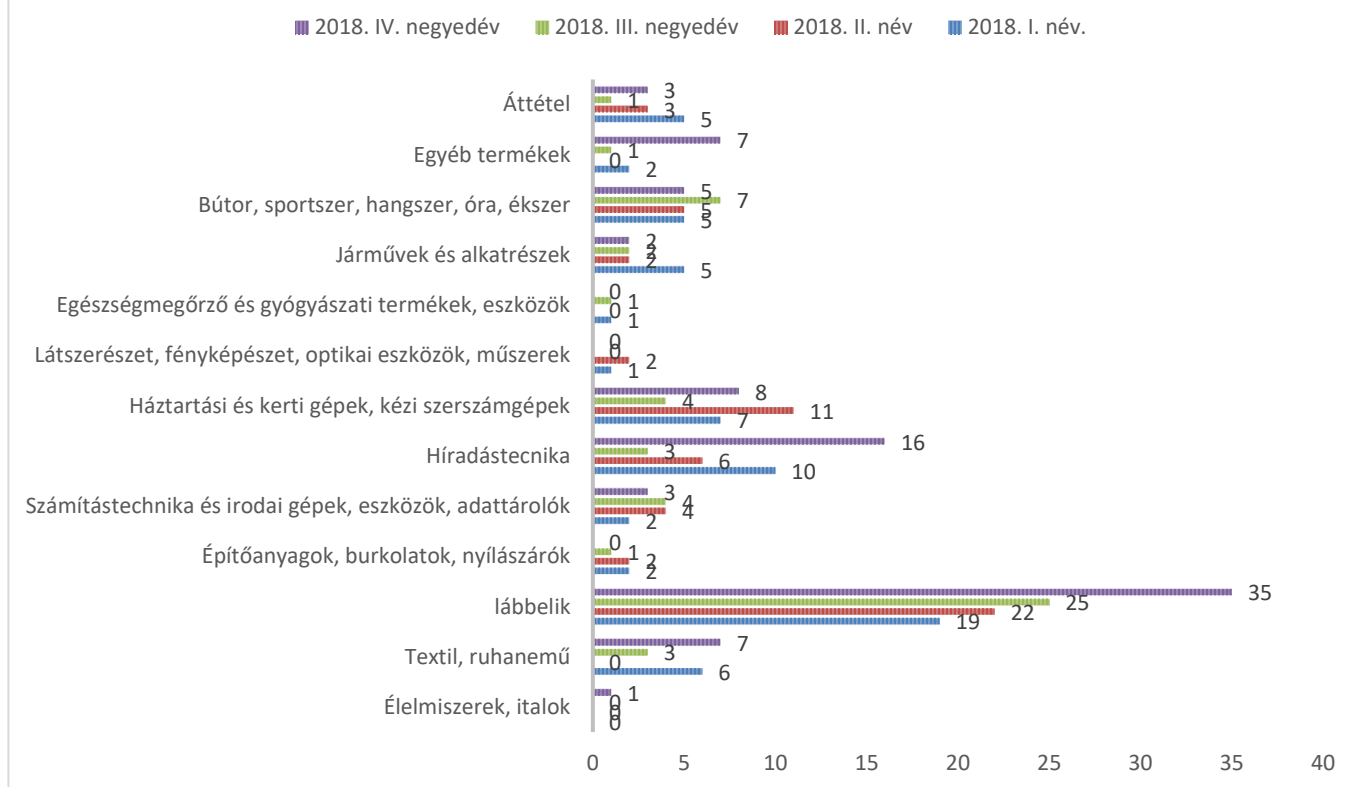
Az év utolsó negyedévében sokkal több panaszt kezeltünk, mint a korábbi negyedévekben, az arányait tekintve a termékekkel kapcsolatban érkezett több megkeresés, de nagyfokú eltolódás nem volt érezhető.

## ÜGYEK TÁRGY SZERINTI MEGOSZLÁSA 2017-2018.



A csökkenés a tavalyi évhez képest érezhető, közel 10 %-os volt, ugyanakkor a panaszok tárgyát érintő aránybeli változás nem tapasztalható.

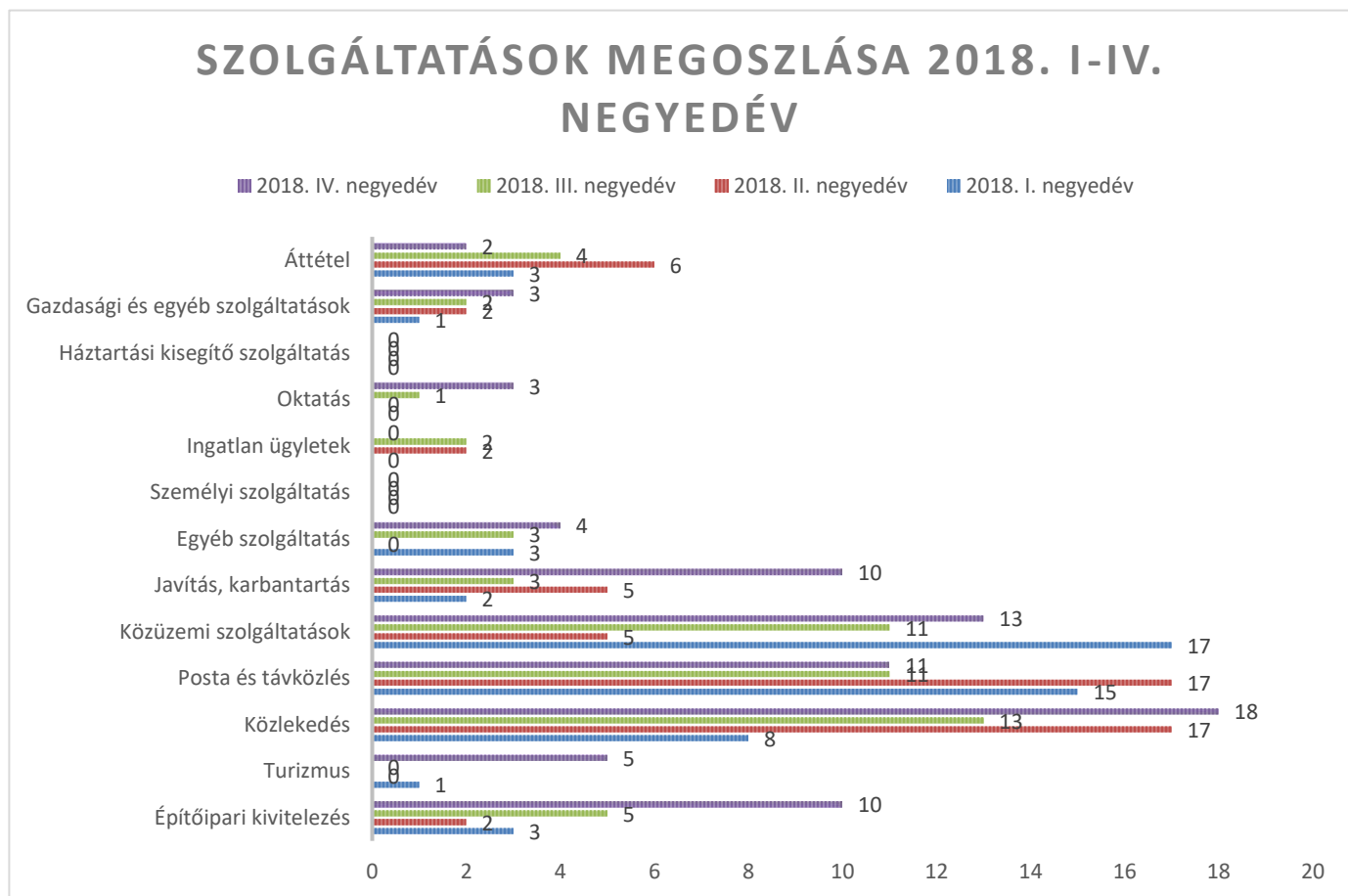
## TERMÉKEK MEGOSZLÁSA 2018. I-IV. NEGYEDÉV



Látható, hogy a legnagyobb számban jelentkező panaszok a lábbelikkel kapcsolatban érkeznek (101 db), a híradástechnikai készülékekkel kapcsolatban, amely leginkább a mobiltelefonokkal kapcsolatos problémákra utal (35 db) és a bútorokkal (22 db), textil, ruhaneművel (16 db) és háztartási gépekkel (30 db) kapcsolatban érkeztek még panaszok nagyobb számban.

A szolgáltatásoknál egyértelműen látszik, hogy a közüzemi szolgáltatások (46 db), a posta és távközlési szolgáltatások (54 db) és a közlekedéssel (56 db), építőipari kivitelezéssel (20 db) kapcsolatos panaszok jelentkeznek legnagyobb súlyban. Az ügyek mögött meghúzódó érdeksérelmek ugyanazok, amelyek az előző években is előfordultak. Érezhető az, hogy az online

kereskedelemmel szorosan összefüggő szolgáltatásokkal kapcsolatban egyre több panasz érkezik. A posta és egyéb szállítási szolgáltatásokkal, akár az alapszerződéssel szorosan összekapcsolódva több probléma van.

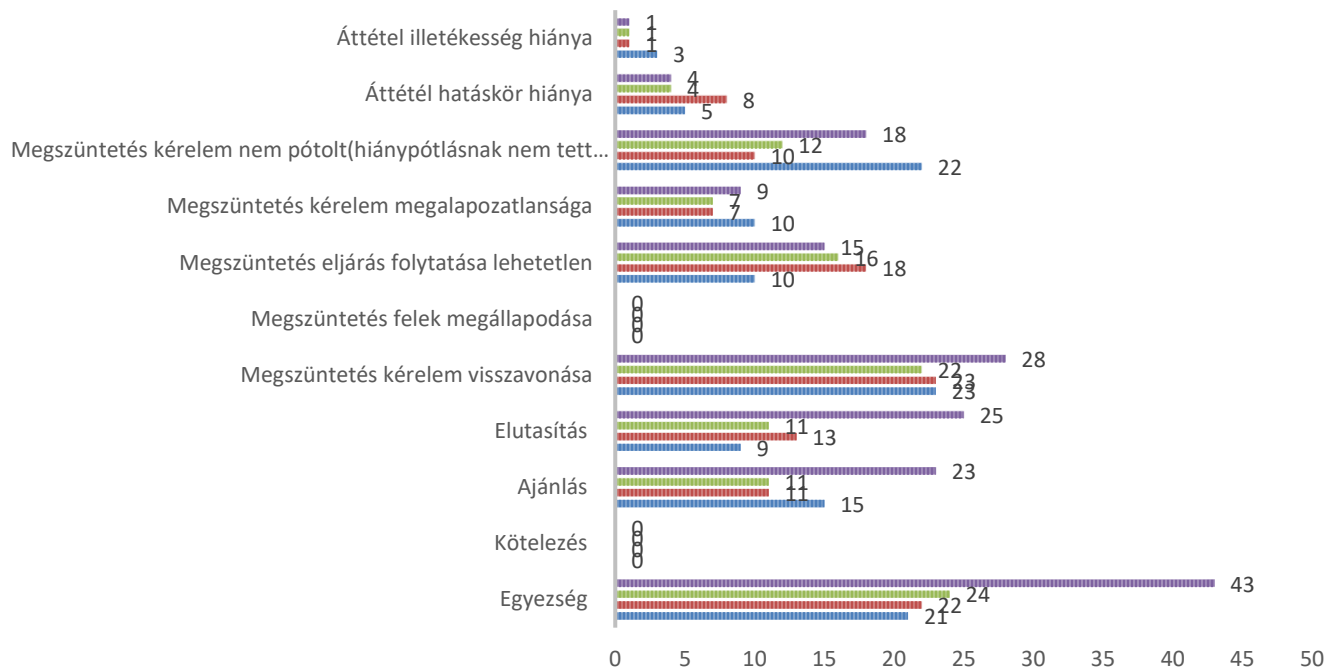


**3.2. Az ügyek tárgya szerint, hogyan alakult az alapos és alaptalan kérelmek aránya, az eljárások milyen eredményre vezettek, (megszűnés, egyezség, ajánlás, kötelezés aránya) a jogviták megelőzése, ill. eredményesebb befejezése érdekében mit célszerű kommunikálni a fogyasztók, illetve a vállalkozások felé.**

2018. évben 110 db egyezség, 0 kötelezés, 60 ajánlás, 58 elutasítás és 250 megszüntetés és 27 áttétel született. A határozatok megoszlása ugyanolyan arányt mutat, mint a korábbi beszámolási időszakokban. Az egyezségek, az ajánlások és a megszüntetés kérelem nem pótolta hiányossága miatti határozatot száma növekedett meg az utolsó negyedéveben.

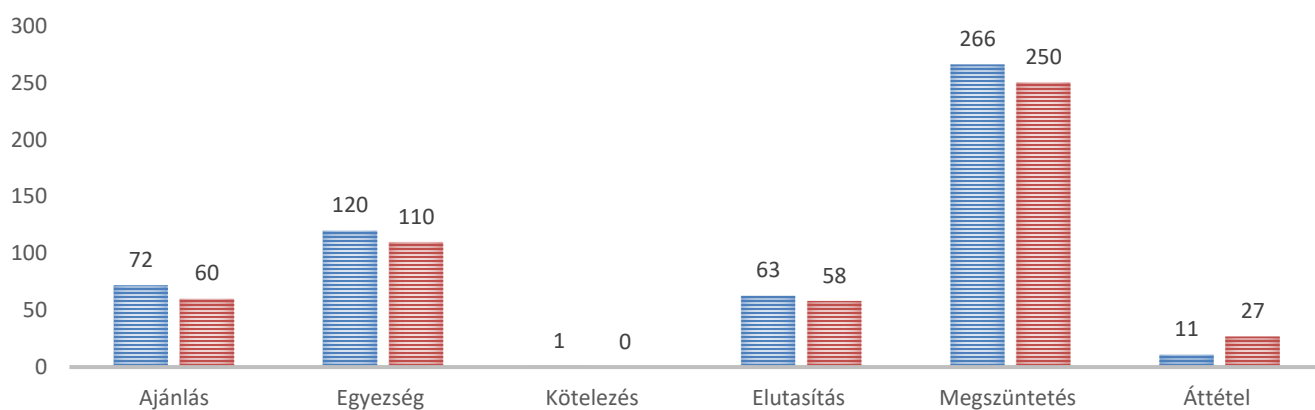
## HATÁROZATOK MEGOSZLÁSA 2018. I-IV. NEGYEDÉV

■ 2018. IV. negyedév ■ 2018. III. név ■ 2018. II. név ■ 2018. I. név



## HATÁROZATOK MEGOSZLÁSA

■ 2017. év ■ 2018. év



### **3.3. Ismertesse az egyezséget, illetve kötelezést segítő, akadályozó tényezőket, a fogyasztói visszajelzések arányát a határozatokban, ajánlásokban foglaltak betartásának alakulását, stb.)**

A vonatkozó jogszabályi háttér megváltozását követően elhárult minden akadály annak az útból, hogy a békéltető testületi eljárás valóban az eredeti célját szolgálhassa nevezetesen, hogy a felek között egy egyezség létrehozatalát kísérelje meg. Tekintettel arra, hogy a felek együttműködési kötelezettsége, különösen a bepanaszolt együttműködési kötelezettsége fennáll, a vállalkozás egyre gyakrabban kínál fel egyezségi ajánlatot, vagy eleget tesz a panaszos igényének, illetve eljön személyesen a meghallgatásra, így esély van arra, hogy a felek között egyezséget hozzunk létre.

### **3.4. Ismertesse a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításának hátterében álló okokat, és ezek testületnél előforduló arányát.**

62 esetben szüntettük meg az eljárást amiatt, mert a panaszos nem pótolta a hiánypótlásban előírt kellékeket. Tekintettel arra, hogy nagyon kevés adminisztrációval dolgozunk, így az ügyek előkészítő szakaszában igyekszünk minden olyan adatot és dokumentumot beszerezni, amelyet később a meghallgatáson már a felek nem tudnának, vagy a meghallgatáson meghozandó döntést segíti elő. Mindezek keretében már az előkészítő szakaszban bekérünk minden olyan dokumentumot, amelyet hogyha felek nem tudnak csatolni állításuk, kérelemben foglalt igényeik bizonyításául, akkor a kérelmet és az eljárást megszüntetjük nem pótol hiányosság miatt.

Hatáskör hiányában történő áttételre 21 esetben, illetékesség hiányában 6 esetben kerül sor.

33 esetben szüntettük meg az eljárást a kérelem megalapozatlansága miatt. Ez az eset klasszikusan arról szól, hogy a fogyasztó egy vélt igazságérzetéből kiindulva írja meg a kérelmét, az abban előadott igénye sem ténybelileg, sem jogszabályilag nem megalapozott, nem rendelkezik olyan bizonyítási eszközökkel, amelyek az igényét alátámasztanák, azok nem pótolhatók, az igényét nem kívánja a jogszabály által előírt lehetőségeihez igazítani, és a békéltető testületi eljárás célja egyáltalán nem érhető el, hiszen a bepanaszolt fél nyilatkozatában elutasította a fogyasztó igényét és méltányosságot sem kíván gyakorolni. Ezekben az esetekben a békéltető testület az eljárást anélkül szünteti meg, hogy meghallgatás tűznek ki benne.

### **3.5. Részletezze az eljárást megszüntető döntések okait, és mutassa be azok százalékos arányát.**

A kérelem megszüntetése mögött egyértelműen az húzódik meg, hogy a békéltető testületi eljárás megindulását követően a felek igyekeztek önerőből megoldani és orvosolni a kialakult jogvitát, így a panaszosnak már nem állt érdekében a eljárás folytatása, így a kérelem visszavonása mellett döntött (96 esetben). Ebben az esetben gyakran nem tudunk arról, hogy a felek megállapodtak volna, csak arról tájékoztat minket a panaszos, hogy nem kívánja folytatni az eljárást

59 esetben szüntettük meg az eljárást amiatt, mert annak folytatása lehetetlen. Ez a megszüntetési ok jellemzően meghallgatáson, tárgyaláson születik, méghozzá olyan esetben, amikor a panaszos igénye érezhetően vagy láthatóan megalapozott, viszont a jogszabály által megkövetelt bizonyítás hiányzik, vagy az eljáró tag vagy tanács nem rendelkezik olyan szakismerettel, amely a jogvita eldöntését eredményezhetné, így elutasítani ugyan nem lehet a fogyasztó igényét, de érdemi döntést sem lehet benne hozni.

### **3.6. Ismertesse a fogyasztói jogviták lezárásához szükséges átlagos időtartamot.**

2,5 hónap

### **3.7. Ismertesse az ajánlások, kötelezést tartalmazó határozatok, egyezséget jóváhagyó határozatok vállalkozások általi teljesítésére vonatkozó adatokat, amennyiben ismeretesek a testület előtt.**

A békéltető testületi eljárásban résztvevő felek jellemzően teljesítik a békéltető testület által hozott határozatokat. Szignifikáns a megszüntetések száma azokban az esetekben amikor a panaszos visszavonja a kérelmét, amely egyértelműen az okafogyott eljárásra vezethető vissza. Az ajánlást tartalmazó határozatok esetében többnyire teljesítik azokat a bepanaszolt felek.

A vállalkozások együttműködési készségének fokozása érdekében a rendelkezésre álló jogszabályi háttér elegendő, hiszen az együttműködési kötelezettség keretében nem pusztán érdemi válaszadásra, hanem megjelenésre is köteles a bepanaszolt vállalkozás. Emellett a fogyasztó a jogorvoslati fórumokról a minőségi kifogások elutasításakor és az ügyfélszolgálat panaszkezelése során is értesül pontos elérhetőségek megadása mellett.

**4. 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.)**

A vállalkozások alapvetően együttműködnek a békéltető testülettel. A vállalkozások együttműködési kötelezettségének megszegése miatt több esetben továbbítottuk a vállalkozás adatait a fogyasztóvédelmi hatóság felé.

**5. Ismertesse a testület működését segítő, illetve akadályozó körülményeket! (pl.: Személyi, tárgyi feltételek, jogszabályi környezet, finanszírozás, a kamarával való együttműködés értékelése, együttműködés más szervezetekkel, stb.)**

A békéltető testületi eljárás és működtetés egyetlen nehézsége az adminisztrációs kötelezettség és teher teljesítése. Ezt olyan módon kell érteni, hogy jelenleg rendelkezésre álló forrásokból, a pénzügyi forrásaink leghatékonyabb és legtakarékosabb felhasználásával, egy főállású alkalmazottal és egy elnökkel, a jelenlegi ügyszámnál többet nem tudunk ellátni. Emiatt olyan eszközökhöz kell nyúlnunk, amelyek a munkát takarékosabb a teszik tudtál megkönnyítik, hogy a lehető legkevesebb alkalommal nyissunk ki újra egy már lezárt ügyet.

A fenntartott békéltetés.hu adatbázis régóta nem képes kezelni az új határozat típusokat, nem tudja kezelni az egyszeri alávetés jog intézményét, és nem tartalmaz a mindennapi ügyvitelben használható iktató rendszert, amely miatt egy további iktató rendszerben kell a mindennapi levelezést és ügymenetet duplikálva dokumentálni. Emellett ez a rendszer továbbra sem képes a határidőket figyelni, ezeket az adminisztrátornak manuálisan kell megtennie, valamint nem képes számolni az ügyek befejezéséhez szükséges időtartamot.

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

A jelenlegi keretrendszer elégséges. Az Fgytv sajnos egy generális átgondolásra szorul, köszönhetően a többszöri módosításnak és az Unió jogharmonizációs kötelezettségeink teljesítésének, ugyanakkor ez azt is jelenti, hogy a hazai békéltetés intézménye eljutott arra szintre, hogy a továbbfejlesztésén lehet gondolkodni. Egy egységes útmutatót kellene megalkotni, az Fgytv. szabályainak értelmezéséhez.

**7. Ismertesse, hogy mit tett a testület a vállalkozások együttműködési készségének fokozása érdekében, mik az ezt akadályozó körülmények, illetve az együttműködés milyen módon ösztönözhető!**

A jogszabályi szabályozás megteremtette az együttműködési kötelezettséget, így azon felül a BT számára minden körülmény adott az eljárások lefolytatásához. Ezen túl a vállalkozásokkal igyekszünk partneri viszonyt kialakítani, így emailen levelezünk, egy napra szervezünk több meghallgatást, esetleg telefonos közvetlen elérhetőséget biztosítunk.

**8. Kérem, ismertesse, hogy a békéltető testület eleget tett-e a közreműködési szerződésben vállalt azon kötelezettségnek, hogy az együttműködési kötelezettséget megsértő vállalkozásokról az eljárás lezárultát követő 15 napon belül értesítik az illetékes járási hivatalt közigazgatási hatósági eljárás lefolytatása érdekében?**

A BT rendszeresen és határidőben megküldi a hatóságnak a már említett együttműködési csatornákon az együtt nem működő vállalkozások adatait és az ügyvel kapcsolatos releváns iratokat.

**9. Mutassa be a promóciós kampányuk elemeit, azok eredményességét. Csatolja a hirdetések másolatát, TV és rádió spot esetén CD mellékletet.**

A BT egy rádiós kampányt folytatott november 5-25-ig a Best FM Rádióval, amely a leghallgatottabb rádiója a megyének. Összesen 63 alkalommal egyenként 20 mp hosszú reklámspot ment le naponta háromszor.

A rádiós reklámspotok szövegei az alábbiak voltak:

Az **1./1** spot tartalma: „*Vitája van a közüzemi szolgáltatójával? Vásárolt valamit de úgy érzi nem azt kapta amit szeretett volna? Legyen akár magánszemély, társasház vagy kisvállalkozás forduljon ingyenes tanácsért és eljárásért a Hajdú-Bihar megyei Békéltető Testülethez. A Kamara működési helyén: 4025-Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.*

Az **1./2.** spot tartalma: „*Interneten vásárolt, de nem azt kapta amit megrendelt? Elcsábították egy termékbemutatóra és nem tudja mihez van joga? Forduljon bizalommal a Hajdú-Bihar megyei Békéltető Testülethez gyors és ingyenes tanácsért és eljárásért. A Kamara működési helyén: 4025-Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.*

Az **1./3.** spot tartalma: „*Elromlott a nemrég vásárolt telefon, és a műszaki cikkek sem olyanok mint régen? Úgy érzi egyedül maradt a fogyasztói jogaival? Mi segítünk! Ingyenes tanácsért és eljárásért forduljon a Hajdú-Bihar megyei Békéltető Testülethez. . A Kamara működési helyén: 4025-Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.*

**10. Ismertesse a békéltető testületek részére nyújtott képzésről szóló tapasztalatokat és eredményeket. A testület maga tar-e bármilyen felkészítő tanfolyamot, képzést a tagjai számára? Milyen időközönként, milyen tartalommal valósultak meg ezek a képzések? Milyen tapasztalatok vannak?**

A beszámolási időszakban a tagok képzésen és rendezvényen nem vettek részt, az elnök a jogalkalmazási tevékenység egységesítése érdekében ajánlásokat fogalmazott meg számukra.

**11. Ismertesse, milyen szakmai rendezvényen/képzésen vettek részt a testület tagjai. Mutassa be és csatolja a testület kiadványait és publikációit.**

A BT-nek nem voltak rendezvényei. A BT elnöke részt vett a III. Alternatív vitarendezési Konferencián, amelyen előadást is tartott.

**12. Kérem, ismertesse, hogy a közreműködési szerződésben foglaltaknak megfelelően a testület együttműködött-e a területükön működő megyeszékhely szerinti járási hivatal fogyasztóvédelemért felelős szervezeti egységeivel. Ennek keretében kezdeményezett-e szakmai egyeztetéseket a járási hivatallal és azokon havonta elnöki/elnökhelyettesi szinten részt vett-e. Kérem, ismertesse ezek tartalmát, valamint szíveskedjen az együttműködés eredményéről beszámolni.**

A békéltető testület a korábban kialakított gyakorlatnak megfelelően rendszeresen küldi meg a helyi fogyasztóvédelmi hatóságnak az együtt nem működő vállalkozások anyagait. Ezt olyan módon oldottuk meg hogy egy internetes felhő alkalmazás segítségével egyszerűen meg osztottunk egy virtuális mappát a hatósággal, amelyben feltöltjük az együtt nem működő vállalkozással kapcsolatos dokumentumokat, így ők ezt bármikor elérhetik és le tudják menteni. Ez külön egyeztetést nem igényel a továbbiakban. Egyebekben a békéltető testület szorosan együttműködik fogyasztóvédelmi hatósággal, amennyiben olyan jelenséget tapasztalunk, amelyben hatósági fellépésnek van helye, úgy a hatóságot mindenkor Tájékoztatjuk és az intézkedéseinket egyeztetjük. Ebben az időszakban egy olyan ügyet említhetnék, amelyben hatósági fellépésre lehet szükség álláspontunk szerint.

**13. Ismertesse tanácsadási tevékenysége során szerzett tapasztalatokat, a testület tanácsadási rendszerét. Kérjük, ismertesse a fogyasztók és vállalkozások felé történő személyes és a telefonos ügyfélfogadás rendjét (pl. heti szinten**



**hány kolléga/milyen időtartamok szerint látott el félfogadást személyesen, illetve telefonon keresztül). Kérjük, ismertesse, hogy a személyes/telefonos ügyfélfogadás során havonta átlagosan hány darab fogyasztói megkeresés érkezett.**

A tanácsadást telefonon és személyesen Nemes Brigitta és Dr. Kiss-Benedek Damarisz, valamint Dr. Hajnal Zsolt végzi. Nemes Brigitta kedd, szerda és csütörtök napokon 9-12, 13-16 óráig, Dr. Kiss-Benedek Damarisz hétfő, kedd, csütörtök és pénteki napokon áll a fogyasztók rendelkezésére. Havonta átlagosan 80-100 megkeresés érkezik az ügyintézőkhöz folyamatban levő ügyekkel kapcsolatban és új ügyekkel kapcsolatban is. A tanácsadás az eljárás menetével kapcsolatos kérdésekkel és az egyedi ügyek megítélésével is kapcsolatos.

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

Nem tagja a HBMBT ilyen hálózatnak

**15. Ismertesse az OVR rendelet által létrehozott online platform működésének gyakorlatát és a tapasztalatokat. Kérjük adja meg, hogy hány darab esetben került lefolytatásra online vitarendezési eljárás és ezek milyen eredménnyel zárultak. A fővárosi illetékességű békéltető testület esetében kérjük annak külön megadását is, hogy hány magyarországi fogyasztó nyújtott be panaszt az online platformon keresztül, valamint hány magyarországi vállalkozással szemben került benyújtásra panasz, amelyben a fővárosi illetékességű békéltető testület járt el.**

Nem volt ügyünk az OVR rendszerben.

**16. Mutassa be média és PR megjelenéseit (TV, rádió, online, nyomtatott sajtó).**

A BT egy rádiós kampányt folytatott november 5-25-ig a Best FM Rádióval, amely a leghallgatottabb rádiója a megyének. Összesen 63 alkalommal egyenként 20 mp hosszú reklámspot ment le naponta háromszor.

A rádiós reklámspotok szövegei az alábbiak voltak:

Az **1/1** spot tartalma: *„ Vítája van a közüzemi szolgáltatójával? Vásárolt valamit de úgy érzi nem azt kapta amit szeretett volna? Legyen akár magánszemély, társasház vagy kisvállalkozás forduljon ingyenes tanácsért és eljárásért a Hajdú- Bihar megyei Békéltető Testülethez. A Kamara működési helyén: 4025-Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.*

Az **1/2** spot tartalma: *„Interneten vásárolt, de nem azt kapta amit megrendelt? Elcsábították egy termékbemutatóra és nem tudja mihez van joga? Forduljon bizalommal a Hajdú-Bihar megyei Békéltető Testülethez gyors és ingyenes tanácsért és eljárásért. A Kamara működési helyén: 4025-Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.*

Az **1/3** spot tartalma: *„Elromlott a nemrég vásárolt telefon, és a műszaki cikkek sem olyanok mint régen? Úgy érzi egyedül maradt a fogyasztói jogaival? Mi segítünk! Ingyenes tanácsért és eljárásért forduljon a Hajdú-Bihar megyei Békéltető Testülethez. . A Kamara működési helyén: 4025-Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.*

**17. Ismertesse a békéltető testület által létrehozott honlap látogatottsági adatait, a fogyasztók visszajelzését a honlappal kapcsolatban.**

A honlappal kapcsolatban több alkalommal volt műszaki hibánk, a szerveren történő folyamatos beavatkozás miatt 2019-ben egy másik tárhelyre költöztetjük a bt honlapját.

**18. 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 végzünk ilyen irányú felmérést.

**19. Értékelje a testület által lefolytatott eljárások eredményességét, illetve írja le a teljesítményük javításának lehetséges módjait.**

A hatékonyságunk már a jelenlegi keretek között csak az adminisztráció professzionalizálásával érhető el, hatékonyabb ügyfélkezelés, hatékonyabb iktatás, kevesebb adminisztrációra fordított idő.

**20A Hajdú-Bihar megyei Békéltető Testület elnökeként nyilatkozom, hogy:**

- a testület naprakész internetes honlapot működtet,
- a testület tagjai számára rendszeresen képzést szervez,
- az eljárás abban az esetben indul meg, ha a fogyasztó korábban közvetlenül megkísérelte vitás ügyét rendezni a vállalkozással,
- az eljárás megindítása esetén a Polgári Törvénykönyv elévülés nyugvására vonatkozó rendelkezései irányadók,
- az elnök az eljárás megindulásától számított hatvan napon belül tüzi ki a meghallgatási időpontot a felek számára,
- az elnök a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítása esetén a feleket a kérelem kézhezvételétől számított huszonegy napon belül értesíti,
- az elnök a meghallgatás időpontjáról a feleket kellő időben előzetesen értesíti, valamint arról, hogy a felek az eljáró tanács tagjaira vonatkozó javaslatukat 8 napon belül megtehetik.
- a felek értesítése kiterjed arra, hogy a megtett egyezségi ajánlat elfogadása előtt a fogyasztó szabadon dönthet arról, hogy elfogadja a békéltető testület ajánlását, az egyezségi ajánlatot, valamint kötelezést tartalmazó határozatot, az eljárásban való részvétel nem zárja ki a bírósági eljárás keretében való jogorvoslatot, a döntés tartalma eltérhet a bíróság által meghozott határozat tartalmától, valamint a vállalkozás tett-e általános alávetési nyilatkozatot,
- a felek tájékoztatása kiterjed arra is, hogy milyen joghatása van a békéltető testületi eljárás meghozatalának, valamint hogy a felek nem kötelesek az eljárás során jogi képviselőt igénybe venni, de az eljárás bármely szakaszában kérhetnek független szakvéleményt, illetve képviselheti, segítheti őket harmadik fél. Az értesítés kiterjed az eljárás várható időtartamára, és az időtartam meghosszabbításának lehetőségére is.
- az elnök egyenlő bánásban részesíti a feleket, lehetőséget ad a felek számára álláspontjuk előadására, beadványai előterjesztésére, a tanács elnöke a fogyasztót jogairól és kötelezettségeiről tájékoztatja,
- a tanács határozatát vagy ajánlását a meghozatal napján hirdeti ki. A kihirdetett határozat, illetve ajánlás írásba foglalt példányát legkésőbb 30 napon belül kell a feleknek elküldeni,
- a testületről szóló éves beszámoló továbbításra kerül a tárgyévet követő év január 31-ig a fogyasztóvédelemért felelős miniszternek, kérésre elektronikus úton rendelkezésre bocsátja.

***A szakmai beszámoló hitelesítése***

*Alulírott Kedvezményezett kijelentem, hogy a Szakmai beszámolóban szereplő adatok és a mellékelt dokumentumok hitelesek és a valóságnak megfelelnek.*

*Dátum: Debrecen, 2019. január 5.*



\_\_\_\_\_

a testület elnökének cégszerű aláírása