

1. számú melléklet

**SEGÉDLET**

a békéltető testületek szakmai és pénzügyi beszámolójának elkészítéséhez  
(területi kamarák részére)

Kedvezményezett szervezet neve (támogatási szerződés szerint): Hajdú-Bihar megyei Kereskedelmi és Iparkamara	
Kedvezményezett szervezet címe: 4025 Debrecen Petőfi tér 10.	Levelezési címe:
Kedvezményezett szervezet (vagy számlatulajdonos) bankszámlaszáma:  10300002-34611849-00003285	Kedvezményezett adószáma: 18544488-2-09
Szerződés szám: A megvalósított feladat címe: <b>A területi gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületek 2012. évi működtetési kiadásokhoz és költségekhez pénzügyi támogatás nyújtása</b>	

**I. rész**

**Szakmai beszámoló**

**Hajdú-Bihar megyei békéltető testület 2012. év II. félévi tevékenységéről**

szakmai beszámolót készítő személy neve:	A beszámolót készítő személy telefonszáma:
<i>Dr. Hajnal Zsolt</i> <i>Körösi Vanda</i>	30-6066330 52-510-700

A részletes szöveges szakmai beszámolót az év végi beszámolóhoz kell elkészíteni, a féléves részbeszámolóhoz a statisztikai adatlapokat kell kitölteni a [www.bekeltetes.hu](http://www.bekeltetes.hu) honlapon lévő program használatával.

Kérjük, hogy minden kérdésre válaszoljanak! A válaszoknál a sorok bővíthetőek.

***1. Foglalja össze a békéltető testület 2012. évben végzett tevékenységeit! (A fogyasztói jogviták intézésén kívüli egyéb tevékenységek: szakmai rendezvények, publikáció, tanácsadás, ügyfélszolgálat, sajtó, rádió, TV megjelenés, PR tevékenység, stb.)***

A HBM-i Békéltető Testület a 2012. évben is ellátta az Fgytv-ben meghatározott tevékenységét. A fogyasztói jogviták intézésében a megszokott és kialakított gyakorlat mentén végezte a tevékenységét. A 2011. évi magasabb ügyszámnak köszönhetően 2012-ben is ennek mentén tervezzük a tevékenységünket, az év végére közel ugyanazt az ügyszámot teljesítette a Testület amelyet a 2011. évben.

A testület munkája során együttműködünk a helyi fogyasztóvédelmi civil szervezetekkel is, melyek révén igyekszünk elérni, hogy egyfajta előszűrő szerepét ellátva csak a hozzánk tartozó és hiánytalan kérelmek érkezenek be, ugyanakkor több olyan szakmai koncepcionális kérdés látott 2012-ben napvilágot mely a Testület szakmai működését befolyásolta.

A Bt 2012. évi tevékenysége során hatályba lépett jogszabálmódosításoknak köszönhetően a Testület tanácsadási tevékenységet is köteles ellátni. Ezt a jogszabályban meghatározottak szerint a Testület egy kijelölt tagja, nevezetesen az elnök látta el. A jogi személyek eljárás megindító kérelmei is megjelentek az év folyamán, bár nem mondhatjuk, hogy az eljárás klasszikusan vállalkozások megsegítésére jött volna létre.

A PR tevékenységünket elsősorban a helyi felsőoktatási intézményeken keresztül, az MR6 Régió Rádiójának havonta tartott fogyasztóvédelmi magazinján keresztül, valamint a helyi Friss Rádió szintén havi rendszerességgel tartott fogyasztóvédelmi műsorán keresztül látjuk el. Mindkét rádiónál a Hajdú-Bihar megyei testület egy tagja vesz részt szakértőként, és aktuális kérdésekben (amennyiben a jogérvényesítésről esik szó) a testület tevékenységét. Ajánlja. Mindezek mellett a legnagyobb üzletláncokkal kialakított kapcsolatnak köszönhetően folyamatosan konzultálnak a testülettel a fogyasztói jogvitáik korai szakaszában (Hervis, KIKA, Media Markt). A Bt szórólapját is újranyomtattuk és hatályosítottuk, melyet a hozzánk forduló kérelmezőknek adunk, az eljárás elindításának, kérelem megírásának könnyítése végett. 2012. évben több PR cikk is megjelent a helyi Napló c. újságban, valamint FM95 Rádióban két hónapon keresztül 3 témában hallhattak rádió spotokat a hallgatók a Testület népszerűsítése és szolgáltatásai kapcsán.

2012. évben egy bírósági eljárást is indítottak a BT ellen, a METRO Áruházak vélte jogszabálysértőnek a BT álláspontját, a per jelenleg is folyamatban van.

## **2. Ismertesse az előző évi azonos beszámolási időszakhoz képest történt lényegesebb változásokat! (A testület létszáma, összetétele, működési feltételei, ügyszám alakulása, növekedés/csökkenés okai, stb.)**

A testület a 2011. évi végi újraalakulása óta csak egy személyi változáson ment keresztül, Joó Imre testületi tag lemondott, a helyére most fogja kezdeményezni a BT az új tag választásáról szóló felhívást.

A testület ügyszáma az előző évekhez képest alakul, a 2011. évi ügyszámnövekedés mértékét 2012-ben nem tartottuk, de egy híján ugyanannyi ügyet zártunk le 2012. évben is.

A működési feltételek tekintetében az előző évekhez képest szintén nincs jelentős változás. A megnövekedett feladatok, a tanácsadás ellátása és regisztrálása, a jogi személyek kérelmeinek fogadása, valamint a megnövekedett PR jelenlét nagyobb adminisztrációs, operatív személyzet fenntartását tenné szükségessé, az eddigi főleg békéltető szakmai feladatok ellátása mellett. Ezekre jelenleg a támogatás nem nyújt fedezetet.

Tekintettel arra, hogy a támogatás az első félévben most sem érkezett meg, és a Kamara a működtetés alapvető költségein túl nem előlegezi meg a testület költségeit, így ez továbbra is probléma, azonban nem változás az előző évekhez képest.

## **3. Szövegesen értékelje a M1-2 mellékletben szereplő statisztikai adatokat és ismertesse az eljárások megszűnésének okait! (Ismertesse az egyezséget, illetve kötelezést segítő, akadályozó tényezőket, a fogyasztói visszajelzések arányát a határozatokban, ajánlásokban foglaltak betartásának alakulását, stb.)**

A tapasztalatunk az, hogy az elmúlt években visszaesett az egyezségek száma, amelynek egyértelműen az az oka, hogy a gazdálkodók pusztán látszólag működnek együtt az eljárásban, vagy ily módon sem, a megegyezésre ugyanakkor nincs hajlandóságuk, ajánlatot nem vagy csak ritkán tesznek, a meghallgatást megelőző szakaszban részt vesznek, de a meghallgatáson nem jelennek meg, így egyezséget létrehozni a felek között eleve nem lehetséges. 2012/2 félévben összesen 10 egyezséget hoztunk létre. A kötelezések továbbra is alacsony számot mutatnak, az előző évekhez képest számszakilag ugyan emelkedett a számuk, de jelentősnek nem nevezhető mértékben (4 db). A kötelezések elmaradásának okai ugyanazok mint a korábbiakban: a gazdálkodók rendszerint előnyösebb helyzetben várják a meghallgatásokat, klasszikusan alperesi pozícióban vannak, tehát ha a fogyasztó az igényeit érvényesíteni kívánja forduljon bírósághoz, és önkéntes alávetést egyetlen fórumnak sem tesznek. Azok a gazdálkodók, akik üzletpolitikájuknak tekintik a fogyasztói igények magas színvonalú kielégítését, azok is csak együttműködnek, megjelennek, egyezséget kötnek, de alávetést nem vállalnak.

Az eljárások megszüntetésének okai között kell keresnünk minden meghallgatáson illetve azon kívül hozott megszüntetési okot. A megszüntetési okok között a leggyakoribb amikor a felek meghallgatás tartását megelőzően egyezséget kötnek, illetve ennek folytán a panaszos visszavonja kérelmét. Az együttműködésre hajlandó gazdálkodók rendszerint nem várják be a BT eljárását, a hivatalos értesítés kézhezvételét követően maguk intézik el a fogyasztó igényét, így a Testületet már csak az ügy rendezéséről tájékoztatják, vagy a fogyasztó vonja vissza a kérelmét. (63 egyéb okból történő megszüntetés volt). A megszüntetés további esetei, amikor a meghallgatás folyamán vagy előtte bizonyosodik be hogy a fogyasztó panasza nem megalapozott. A megalapozatlanság több körülményből is adódhat: egyrészt a kérelem megfelel a szűk értelemben vett alaki kellékeknek, ugyanakkor alapvető bizonyítási követelményeknek nem tud a fogyasztó eleget tenni (és nem is fog tudni a meghallgatáson sem), így ennek megfelelően kért igényeinek nem tudunk helyet adni. Klasszikus eset, amely komoly szakmai vitákat is generált a testület munkájában, hogy az ellenkező bizonyítás (szakértői bizonyíték) szolgáltatása a kérelemben foglalt állítások alátámasztásául szolgáló bizonyíték (ennek hiánya hiánytalan kérelemhez vezet), avagy meghallgatáson bizonyítási kérdés (21 megalapozatlanság miatti megszüntetés volt)

A 45 ajánlás legtöbbszörében a gazdálkodó egyetértett és maga jelezte hogy eleget tesz az ajánlásban foglaltaknak, vagy a fogyasztó nem élt visszajelzési kötelezettségével, holott erről kifejezetten ki lett tanítva. Az előző évekhez hasonlóan azon ügyekben ahol a felek együttesen jelennek meg a meghallgatások 80-90%-ban tudunk egyezséget létrehozni.

Azt tapasztaljuk, hogy egyre több olyan ügyben fordulnak hozzánk, amely a BT hatáskörének nem szűken értelmezett tevékenységébe tartozik, és meghallgatást tartunk, ugyanakkor klasszikusan polgári bíróság rendelkezik joggyakorlattal és eszközökkel ezek megítélésére, pl: kártérítési ügy, amelynek az alapja egy fogyasztói szerződés volt

Sok ügyben professzionális felek, ügyvédek jönnek el, pusztán amiatt hogy a felek nyilatkozatait, álláspontját összemérhessék.

**4. 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 évhez 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 szolgáltatások és a termékekkel kapcsolatos kérelmek aránya az előző évekéhez hasonlóan alakul, a termékekkel kapcsolatban 83, míg szolgáltatások 60 esetben fordultak elő. A szolgáltatások között továbbra is kiemelkedő az építőipari (11 eset) és hírközlési (13 ügy) és közüzemi szolgáltatásokkal (12 ügy) kapcsolatos panaszok. A közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok (gáz és áramlopásos ügyek) nagyon nagy érdeksérelemmel járnak, és a lehető legkevesebb együttműködést tapasztaljuk a gazdálkodók részéről.

Sok esetben a gazdálkodó már felszámolás alá került, így kérdéses volt hogy hitelezői igényként vagy fogyasztói igényként kezeljük az ügyet továbbra, vagy a kijelölt felszámolóval vagy végelszámolóval felvéve a kapcsolatot próbáljuk segíteni a fogyasztót érdekei érvényesítésében.

Gondot okoz a behajtásra átadott követelések jogalapjának vitatása, amikor a fogyasztó a behajtó cég fenyegetése kapcsán szembesül a követeléssel és ebben az esetben nem tudjuk, hogy a jogosulti pozícióban bekövetkezett alanyváltozás folytán, vagy egyszerű megbízási szerződéssel az eredeti jogosult nevében eljárva lép fel a behajtó cég. A bepanaszolt személye szempontjából kell tisztázni a kérdést, különösen akkor amikor a behajtó cég a követelés jogalapjáról nem tud semmit, de ezt az eredeti jogosulttal lehetne érdemben tisztázni.

A termékek közül a műszaki cikkek (Híradástechnika 8, háztartási készülék, gép: 11) és a lábbelikkal (29 ügy) kapcsolatos panaszok voltak túlsúlyban. Mindezekkel kapcsolatban a Ptk. által előírt szavatossági és jótállási kötelezettség alóli menekülés okozza a legnagyobb gondokat. A jótállási feltételek kimentő okokat tartalmaznak (beázás, törés, mechanikai sérülés), mely eltérően a jogi szabályozástól automatikus mentesülést és visszaéléseket tesz lehetővé, míg a lábbelik esetében a megkérdőjelezhető szakértői vélemények jelentik a menekülést egy helytállás alól.

Továbbra is jelentős érdeksérelemet valószínűsítenek meg a nagyértékű termékek vásárlásai nem hagyományos értékesítési formákon keresztül, valamint az utazási szerződések hibás teljesítésével összefüggő károk megtérítése iránti igények.

**5. 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.**

81 megszüntetés, 45 ajánlás, 10 egyezség és 4 kötelezés típusú határozatokat hozott a BT II. félévben.

Tekintettel arra, hogy a BT feladata nemcsak a jogi megítélése az ügynek hanem az egyezség létrehozatalának megkísérlése, így gyakran megalapozatlan ügyekben is születhet egyezség. Igen gyakori, hogy a várható kimenetel ismeretében hiánypótlás szükséges, de ezt nem tudja megtennie a panaszos, így megszüntetésre kerül az ügye.

Az egyértelmű tapasztalat továbbra is az, hogy a BT alkalmas arra, hogy a kis horderejű ügyek bíróságon kívüli rendezője legyen, ugyanakkor a nagyobb érdeksérelemmel járó ügyekben nem képes hatékony lenni (Közüzemi szolgáltatások esetében, ahol szakkérdéseket kell vizsgálni, bizonyítási eljárások fontosak, kártérítési ügyek, különösen nagy értékű utazási szolgáltatásokkal kapcsolatban)

A bizonyítási eljárások hiánya, valamint a felek által szolgáltatott bizonyítások elégtelen volta sok esetben pusztán jogalkalmazó szerepre kárhoztatja a békéltető testületet. Egy formailag nem kifogásolható igazságügyi szakértői véleményt ha a fogyasztó nem tud ellenkező bizonyítékkal megtagadni, akkor anyagi jogszabálysértés nélkül nem lehet neki igazat adni. Továbbá a valamilyen fogyasztói szerződés hibás teljesítéséből származó károk megtérítése iránti igények elbírálása során a Bt hatáskörében eljárva ugyan de a bizonyítékok elégtelen volta miatt nem tud érdemben állást foglalni a legtöbbször szakértői bizonyítást szükségeltető kártérítési ügyekben.

**6. Ismertesse a fogyasztói jogviták intézésével összefüggő lényegesnek tartott tapasztalatokat! (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 jogviták intézése során gyűjtött tapasztalataink nem változtak az évek során. Nem pusztán az ügy lezárására vagyunk kötelesek, hanem a rendezésére is, így sokszor a sikeres rendezés érdekében nyújtunk az ügyintézésen. Sok esetben igyekszünk írásbeli szakaszban több információt megtudni a kérelmezőtől, illetve felvilágosítást adnia az eljárás lehetséges kimeneteléről, természetesen nem kizárva a mindent felülíró megegyezés lehetőségét sem, ugyanakkor több ízben még írásbeli szakaszban bizonyosodik be a kérelem megalapozatlansága.

Sok esetben a fogyasztó párhuzamos eljárásokat indított, amely olyan jellegű hogy nem zárja ki a BT eljárást, ugyanakkor sokkal célravezetőbb, vagy a BT meghallgatásán is hasznosítható eredményekre vezethet (közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatban egy NFH hatósági eljárás), amely hatékonyabb és kötelező döntést hoz, így sok esetben a fogyasztók maguk kérik az ügy szüneteltetését (amely egy nem szabályozott kategória, de ha megszüntetjük megalapozatlanság végett, akkor sem célravezető)

A vállalkozások együttműködő készsége változatlan az elmúlt évekhez viszonyítva: kötelezést alig látunk, egyezséget pedig abban az esetben tudunk kötni, ha alapból együttműködési szándékkal jelenik meg a meghallgatáson.

Írásban nem folyattunk le eljárást, ugyanis a fogyasztó az esetek legnagyobb többségében ragaszkodik a személyes megjelenéshez, a szembesítéshez, így az írásbeli eljárás nem lehetséges.

A tanács határozatai ellen eddig egy esetben került sor.

A fogyasztók ritkán élnek azzal, hogy egy határozat (ajánlás) nem teljesítése után értesítik a BT-t erről, hogy nyilvánosságra tudja hozni a határozatot.

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

Sajnos a támogatás kifizetése továbbra is problémás, a kamara helyi gyakorlata alapján pedig csak az elengedhetetlen költségek fedezését biztosítják. A szakmai és a gazdasági elkülönítettség (munkáltatói oldalon) szintén nem ezt támasztja alá. Mindazonáltal az együttműködés továbbra is harmónikus és problémamentes.

Az újonnan hatályba lépő Fgytv tanácsadásra vonatkozó részeit sok kritika illette, különös tekintettel a kivitelezhetőségére. A jelen támogatásból kell megoldani azt, hogy valaki (a Testület) tanácsadó szolgáltatást üzemeltessen, regisztrálja mindezt, meglehetősen nehézkesen kivitelezhető.

A működési feltételek tekintetében az előző évekhez képest szintén nincs jelentős változás. A megnövekedett feladatok, a tanácsadás ellátása és regisztrálása, a jogi személyek kérelmeinek fogadása, valamint a megnövekedett PR jelenlét nagyobb adminisztrációs, operatív személyzet fenntartását tenné szükségessé, az eddigi főleg békéltető szakmai feladatok ellátása mellett. Ezekre jelenleg a támogatás nem nyújt fedezetet.

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

A jogalkalmazás egységesítésére lenne nagyobb szükség

**9. Ismertesse, hogy mit tettek a vállalkozások együttműködési készségének fokozása érdekében, mik az ezt akadályozó körülmények, illetve az együttműködés milyen módon fokozható!**

A Bt szórólapját is újranyomtattuk és hatályosítottuk, melyet a hozzánk forduló kérelmezőknek adunk, az eljárás elindításának, kérelem megírásának könnyítése végett. 2012. II. félévben több PR cikk is megjelent a helyi Napló c. újságban, valamint az FM95 Rádióban két hónapon keresztül 3 témában hallhattak rádió spotokat a hallgatók a Testület népszerűsítése és szolgáltatásai kapcsán. A BT PR tevékenysége javarészt abból áll, hogy a legnagyobb korábban problémásabb multikkal felvettük a személyes kapcsolatot, folyamatos konzultációt folytatunk és adott esetben az ügyfélkezelési folyamataik kapcsán is kikérjük tanácsainkat (Hervis, KIKA, Media Markt). Ily módon a panaszok nagyban redukálhatóak, az együttműködés növekszik és kevesebb ügy jut el a BT meghallgatására.

A PR tevékenységünket elsősorban a helyi felsőoktatási intézményeken keresztül, az MR6 Régió Rádiójának havonta tartott fogyasztóvédelmi magazinján keresztül, valamint a helyi Friss Rádió szintén havi rendszerességgel tartott fogyasztóvédelmi műsorán keresztül látjuk el. Mindkét rádiónál a Hajdú-Bihar megyei testület egy tagja vesz részt szakértőként, és aktuális kérdésekben (amennyiben a jogérvényesítésről esik szó) a testület tevékenységét ajánlja.

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

**A promóziós kampány elemei:**

- **BT szórólapját (1000 db)**
- **reklámspotok 3 témában az FM95 Rádióban (sugárzási terv mellékelve)**
- **PR cikkek(3 db) a Hajdú-Bihari Napló újságban (cikkek mellékelve)**

**11. A szakmai beszámoló kötelező mellékletei**

*Kérjük, az alábbi mellékletet nyújtsák be a szakmai beszámoló részeként:*

- (M1) Statisztikai adatlap a békéltető testület 2012. II. félévi ügyeiről
- (M2) Statisztikai adatlap a békéltető testülethez 2012. II. félévben/x. hónapban beadott
- (M3/a,b) ügyek tárgy szerinti megoszlása
- Statisztikai adatlapok a békéltető testület tagjainak 2012. II. félév havi
- (M4) tevékenységéről
- Statisztikai adatlap a békéltető testület döntéseinek bíróság előtti megtámadásáról

**A szakmai beszámoló hitelesítése**

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

Dátum: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
a testület elnökének cégszerű aláírása