

## Szakmai beszámoló a Hajdú-Bihar megyei Békéltető Testület 2016. évi tevékenységéről

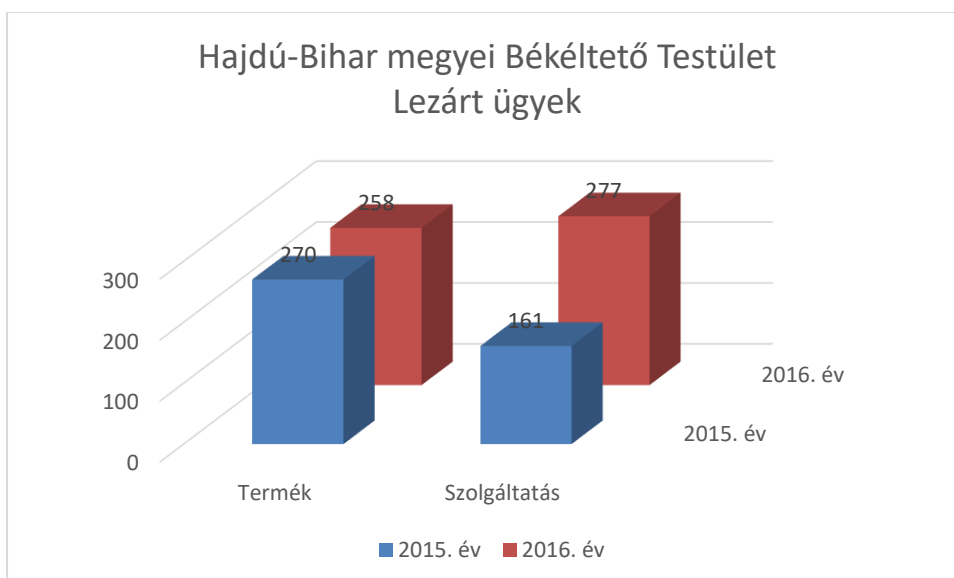
Közreműködő szervezet neve (támogatási szerződés szerint): Hajdú-Bihar megyei Kereskedelmi és Iparkamara	
Közreműködő szervezet címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.	Levelezési címe: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.
Szerződés szám: FOHÁT/403/2016 NFM SZERZ	
A megvalósított feladat címe: <b>A területi gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületek 2016. évi működtetési kiadásokhoz és költségekhez pénzügyi támogatás nyújtása</b>	
A szakmai beszámolót készítő személy neve: Dr. Hajnal Zsolt Nemes Brigitta	A beszámolót készítő személy telefonszáma: +36-30-6066330 52-500710

**Kérem, ismertesse a testület nevét, elérhetőségét és honlapcímét. Változott-e a testület felépítése és finanszírozása, ideértve a békéltető testületi tagok személyére, javadalmazására, megbízatásuk idejére és arra a szervezetre vonatkozó információkat, amelynek a megbízásában állnak. Ismertesse előző félévhez képest a testületben történt lényegesebb változásokat! (A testület létszáma, összetétele, működési feltételei stb.)**

A Hajdú-Bihar megyei békéltető testület 2016 első félévében 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 leglényegesebb változás az előző évekhez képest az, hogy ebben a félévben jelentős ügyszám növekedést sikerült elérnünk



A legjelentősebb változás az, hogy **2015. első félévében 193, addig 2016. első félévem 314** ügye érkezett be a békéltető testülethez. A lezárt ügyek száma **2015. teljes évben 431 db** volt még **2016. évben 535 db.** ez az ügyszám magával hozza azt is hogy megnövekedett az adminisztrációs teher, amely a munka hatékonyabb szervezését is szükségessé teszi. A **Hajdú-Bihar megyei Békéltető Testület 2016 évben 535 ügyet** zárt le sikeresen. figyelembe véve azt a tényt, hogy a békéltető testület 27 békéltető testületi taggal egy elnökkel és egy főállású adminisztrátor munkatárssal dolgozik, ez az a szám jelentős növekedést mutat az előző évekhez képest. az ismerttetett feltételek mellett az ügyszám alakulása csak olyan módon lehetséges, hogy a békéltető testület mind a humán erőforrása itt mind pedig a költségvetését gazdaságosan takarékosan használja fel és igyekszik költséghatékony megoldásokat kialakítani mind a munka menetében mind pedig az anyagi források felhasználásában. Mindezek alapján a békéltető testület tagjai között már nem használunk papír alapú dokumentum továbbítást, hanem minden egyes ügygel kapcsolatos dokumentáció és levelezés elektronikus úton a dokumentumok beszkenelésével és egy felhőbe történő feltöltésével történik, a meghallgatások hanganyagát pedig szintén digitális letölthető formában juttatjuk el a tagokhoz. Mindezekon kívül a bepanaszolt oldalon gyakran megforduló vállalkozásokkal partneri viszonyt igyekszünk kialakítani, amelynek keretében a levelek megküldése is emailen történik. Mindezekon felül a békéltető testület elnöke a beérkezett kérelmekkel kapcsolatban még meghallgatást megelőzően megvizsgálja azok megalapozottságát, a kérelemben foglalt állítások bizonyítására szolgáló eszközöket és a felekkel való konzultáció útján igyekszik a hiányosságok kiküszöbölésére, illetve a megalapozatlan kérelmek meghallgatás előtt történő kiszűrésére. ilyen módon a békéltető testület meghallgatására csak olyan kérelmet és ügyek kerülnek, amelyek kellő módon elő vannak készítve hogy a békéltető testület eljáró tanácsa vagy tagja érdemi döntést hozhasson, vagy legalább olyan megyék amelyekkel kapcsolatban a békéltetés eredeti célja, nevezetesen egyezség létrehozatalának a kísérlete megvalósítható.



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/>

**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.**

Az ügyek lezárásában átlagosan 2-2,5 hónap körül igyekszünk lezárni. Természetesen vannak olyan ügyek, amelyeket már a kérelem beérkezésekor vagy annak nem pótoltt hiányossága vagy annak megalapozatlansága miatt meghallgatás kitűzése nélkül szüntetünk meg.

**Kérem, számoljon be arról, hogy a testület tagjai számára rendszeresen szervez-e képzést?**

A tagok számára leginkább az egységes jog alkalmazással kapcsolatos iránymutatások keretében végzünk képzést, amelynek legfontosabb alapvetése az, hogy a tagok képesek legyenek a testület által alkalmazandónak ítélt iránymutatások mentén megítélni ugyanazon, vagy hasonló ügyeket. Ezt a célt szolgálja a békéltető testület eljárási szabályzata, a bizonyítékok és a szakértői vélemények mérlegelésének egységes irányelvei, a parkolási ügyekkel kapcsolatos állásfoglalások.

Az egységes jogalkalmazás érdekében 2016. decemberében tartottunk egy évértékelővel összekötött továbbképzési napot, amelyen Siklósi Máté fogyasztóvédelmi szakember a lábbelivel kapcsolatos fogyasztói panaszok tapasztalatairól, a szakértői vizsgálatok módszereiről és a legtipikusabb hibákról tartott előadást, valamint Dr Fézer Tamás a Debreceni Egyetem Állam és Jogtudományi Karának docense az új Ptk. kártérítési szabályairól, azok gyakorlatban történő alkalmazhatóságáról és a BT előtt megforduló tipikus ügyek lehetséges megoldásairól tartott előadást.

**A ügyek tárgya szerinti bontásának megfelelően 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. A problémák leküzdése érdekében milyen intézkedéseket javasolnak (jogszabály-módosítás, egyeztetés az érintett szakmai érdekképviseleti szervezetekkel, fogyasztók tájékoztatása, fokozottabb hatósági fellépés, stb.)? Ehhez kapcsolódóan mutassa be, hogy milyen ajánlásokat fogalmazott meg a testület arra vonatkozóan, hogy a jövőben az ilyen típusú problémák ne forduljanak elő.**

Debreceni tömegközlekedés használati feltételei között is találhatunk pár olyan szabályt Debrecenben, amely az utazóközönség békéltető testületi eljárásait szaporítja. Például az ominózus üveg palackból történő ivás, láb felrakás, evés a járműveken szoktak tipikusan azok az ügyet lenni, amelyek bírságolást vonnak maguk után. Mindemellett a menetjegy haladéktalan kezelésének az elmulasztása, és az ezzel kapcsolatos szabályozás is visszaélésre ad okot, amely minden évben nagyon sok panaszt generál. Ezekkel kapcsolatban a békéltető testület felvette a kapcsolatot a városvezetéssel minden alkalommal jeleztük azt, hogy milyen anomáliákat tapasztalunk. Emellett az újabb parkolóövezetek kialakítása, a munkanap áthelyezések és a parkolójegy megváltása alatt történő bírságolás jelenti az állandó problémát a debreceni autósoknak.

Az autópálya-használattal kapcsolatos szabályok változása szintén megjelent a panaszstatisztikában, tekintettel arra, hogy a gépjárművezető maga nem tudja pontosan a szabályokat és hagyatkozik a matrica értékesítőjére, így ez gyakran a nem megfelelő matrica vásárlásához vezet.

Továbbra is problémát jelentenek az egészségügyi szolgáltatást/terméket értékesítő megtévesztő gyakorlatot folytató vállalkozások is, akik immáron bejelentett üzlethelyiségben folytatják tevékenységüket kikerülve a jogszabályi rendelkezéseket. Ezekkel kapcsolatban a Hajdú-Bihar megyei Békéltető Testület felvette a kapcsolatot a GVH-val és továbbítottuk nekik a megyében jelen levő és megtévesztő kereskedelmi gyakorlatot folytató vállalkozással szemben beérkezett kérelmeket, bizonyítékokat. A GVH egyébként azóta jogerős döntésében bírságot szabott ki a jogsértő vállalkozásokra.

Tömeges érdeksérelem jelenik meg az üdülési jog vagy hosszútávú üdülési termékek eladását vállaló cégek gyakorlata mögött, akik a jogszabályi előírások ellenére, burkoltan de átvesznek előleget, foglalót, részvételi díjat. Ezzel kapcsolatban a BT elnöke a helyi napilapnak is nyilatkozott.

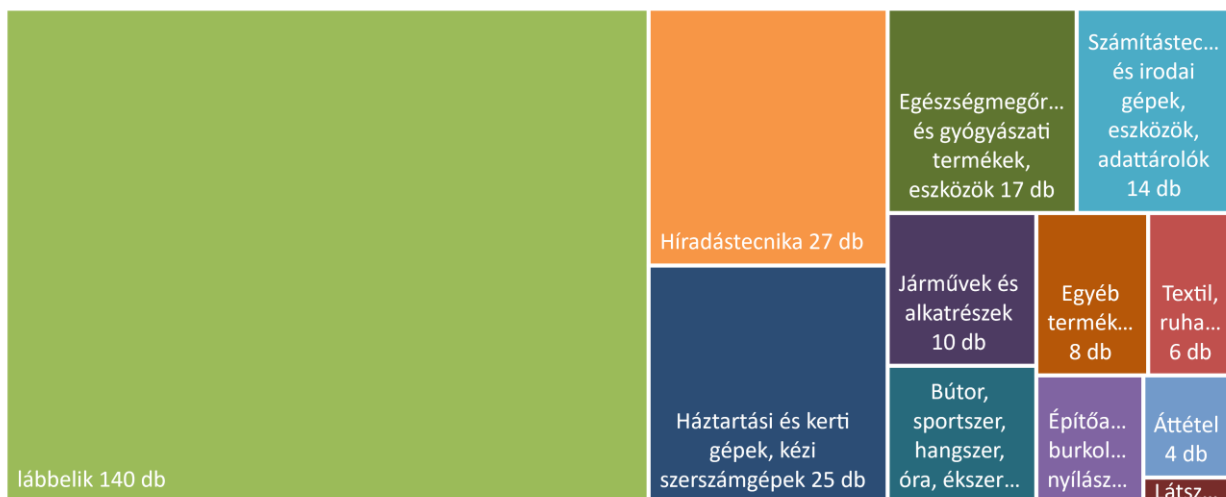
Új jelenség a postai szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok megjelenése, amely egyértelműen összefügg a apróhirdetési oldalak növekvő forgalmával. A posta megtévesztő módon alkalmazza a saját üzletszabályzatát és a postatörvényt a csomagküldemények átvételével kapcsolatban, kerülve a kártérítési felelősség vállalását.

## Szolgáltatások megoszlása 2016. év

- Építőipari kivitelezés 19 db
- Közlekedés 82 db
- Közütemi szolgáltatások 63 db
- Egyéb szolgáltatás 4 db
- Ingatlan ügyletek 0 db
- Háztartási kisegítő szolgáltatás 0 db
- Áttétel 11 db
- Turizmus 16 db
- Posta és távközlés 52 db
- Javítás, karbantartás 20 db
- Személyi szolgáltatás 0 db
- Oktatás 1 db
- Gazdasági és egyéb szolgáltatások 9 db



## Termékek megoszlása 2016. év



- Élelmiszerek, italok 0 db
- Textil, ruhanemű 6 db
- lábbelik 140 db
- Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók 6 db
- Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók 14 db
- Híradástechnika 27 db
- Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek 25 db
- Látszerészet, fényképészet, optikai eszközök, műszerek 1 db
- Egészségmegőrző és gyógyászati termékek, eszközök 17 db
- Járművek és alkatrészek 10 db
- Bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer 9 db
- Egyéb termékek 8 db
- Áttétel 4 db

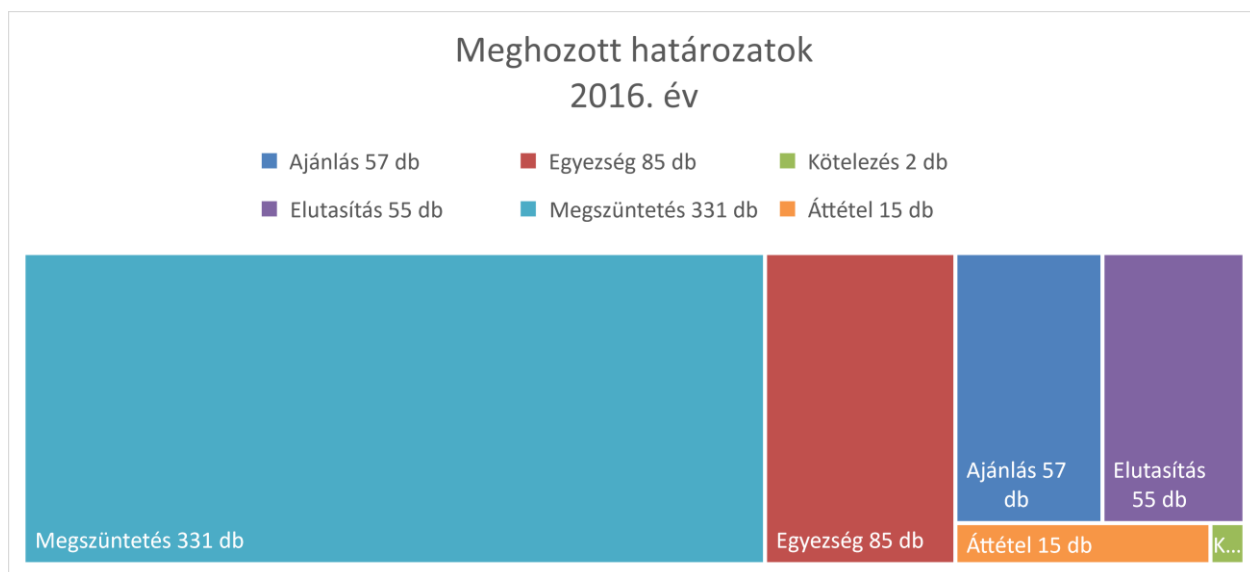
A Hajdú-Bihar megyei Békéltető Testület 2016. évi gyakorlatában a termékekkel kapcsolatban semmilyen újdonság nem tapasztalható. Továbbra is a lábbelivel kapcsolatos panaszok alkotják a termékekkel kapcsolatos ügyek túlnyomó részét. Jelentős számban érkeznek hozzánk megkeresések híradástechnikai termékekkel kapcsolatban, amelyek elsősorban telefonos panaszokat jelentenek. 25 alkalommal háztartási gépekkel, kerti berendezésekkel kapcsolatos panaszokat, valamint 17 darab egészségmegőrző termékkel kapcsolatos panaszt kezelt a testület. Számítástechnikai eszközökkel kapcsolatban 10 panasz érkezett a békéltető testülethez és az elmúlt évben megnövekedett a használt gépjárművekkel kapcsolatos szavatossági jótállási kifogások száma.

A használt gépjárművekkel kapcsolatos szavatossági kifogások mögött az a jelenség húzódik meg, hogy a gépjármű kereskedéssel foglalkozó vállalkozás állapotfelmérés nélkül adja el a gépjárművet. A szerződésben megtekintett és kipróbált állapotot írják le, amelyet követően a fogyasztónál jelentkező hibákkal kapcsolatban a vállalkozás nem hajlandó szavatossági helytállást vállalni, hivatkozva arra, hogy egy hiba a jármű természetes kopásából és elhasználódásából származik. A szakértői vélemény hiányában a békéltető testület is nehezen tud eljárni hiszen használt gépjárművek esetében nagyon nehéz annak a megállapítása, hogy a hiba a jármű használatából származik vagy éppen használati fokából nem következő, azon túlmutató hibának tekinthető.

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

A békéltető testületi eljárás egyik alapvető célja hogy olyan csoportokban is segítséget nyújtson a fogyasztóknak amelyek hogy amelyekkel bírósági eljárás szakba soha nem jutnának el így a békéltető testületi eljárás egyik nagyon fontos célja az hogy a kis / értékű ügyekben jogorvoslatot nyújtson, illetve eligazítsa fogyasztókat a tekintetben, hogy igényük alapos alaptalan jogszabályszerű avagy nem megalapozott jogilag. Mindezek tekintetében a Hajdú-Bihar megyei Békéltető Testület komoly jogi munkát folytat, hiszen nem pusztán fogyasztóvédelmi jogintézményként kezeli a békéltető eljárás jogintézményét, hanem egy olyan fórumként amelynek az is a tisztje hogy a fogyasztók jog tudatát megfelelően beállítsa és a megalapozatlan és nem jogszabály szerű igényeket is kommunikálja ennek eredménye az hogy nagyon sok olyan kérelmet és eljárás szüntetünk meg amely már a kezdeti szakaszban a kérelem beérkezését követően egyértelműen látszik hogy az igény nem megalapozott nem jogszabályszerű és a békéltető testületi eljárás célja akár méltányosság gyakorlása útján sem érhető el. A békéltető testületi eljárás ilyen funkcióját is jelzi határozatok megoszlása **2016. évben 85 db egyezség, 2 kötelezés, 57 ajánlás, 55 elutasítás keletkezett.** 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.



**Ismertesse az egyezséget, illetve kötelezést segítő, akadályozó tényezőket, a fogyasztói visszajelések 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.

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

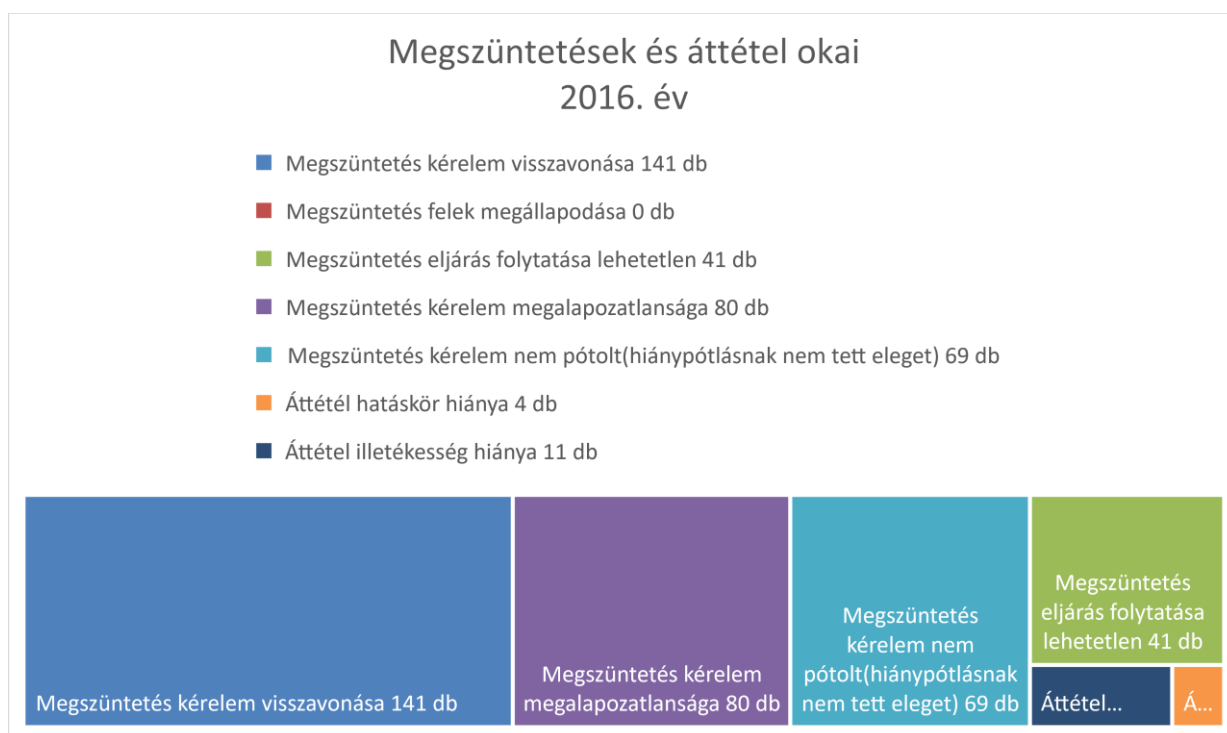
Az ügyek határozatok szerinti megoszlása körében meglehetősen sok olyan határozatot találunk, amely az ügy megszüntetéséről szól.

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. Ebben az esetben gyakran nem tudunk arról, hogy a felek megállapodtak volna, csak arról tájékoztat minket a panaszos, hogy nem kívánja folytatni az eljárást.

41 esetben szüntettük meg az eljárást amiatt, mert annak folytatása lehetetlen. Ez a megszüntetési ok jellemzően meghallgatáson, tárgyaláson születik, még hozzá 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.

80 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 pótolhatóak, 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 tűzzen ki benne.

69 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 4 esetben még illetékesség hiánya miatt 11 esetben kerül sor.



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

Átlagosan 2, 2-5 hónap körül van.

**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. Látva a statisztikai adatokat egyértelműen elmondható, hogy egyre több egyezséget sikerül kialakítani, abban az esetben, ha egyezséget nem tudunk kialakítani a felek között akkor az vagy a fogyasztó kérelmének megalapozatlansága miatt elutasításhoz vezet, vagy ajánlás tartalmazó határozat születik az ügyben. Az ajánlást tartalmazó határozatokat többnyire teljesítik 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.

**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 Hajdú-Bihar megyei békéltető testületet működtető Kamara kivételes környezetet és infrastruktúrát tud teremteni a békéltető testület működéséhez. A kamara székháza több tárgyalóteremmel rendelkezik, így a meghallgatások szervezése akár párhuzamosan is tökéletesen megoldható, a körülmények alkalmasak arra, hogy egy professzionálisan működő békéltető testület legyen a megyében. A jogszabályi keretek lehetővé teszik és el is várják a testületek professzionális működését, ugyanakkor a pénzügyi források éppen azt teszik lehetővé, hogy az erőforrások hatékony beosztásával, takarékos költséggazdálkodással 500 körüli ügyet zárjon le a testület. A hatékony és minőségi működés szükségessé teszi az adminisztráció fejlesztését, főállású mediátorok alkalmazását.

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

Testileg működését segítő körülmények között mindenképpen meg kell említeni azt, hogy szükség lenne egy egységes eljárási szabályzatra. Az eljárási szabályzatnak véleményem szerint a célja nem az kell, hogy legyen, hogy a már rendelkezésre álló szabály- és keretrendszer duplikálja, hanem a békéltető testületi eljárások egységességét növelje számos olyan kérdésben, amelyet a békéltető testületek eltérően ítélnek meg. Ilyen témakörök lehetnek: az együttműködési kötelezettség hiánya vagy megléte, a jogi személyek fogyasztóként történő minősítése, amely alapvetően hatásköri kérdés jelent, a szakértői vélemények megítélése a békéltető testületi eljárásban, a megszüntetés jogkövetkezményeinek és határozat fajtáinak az alkalmazása. Ahhoz, hogy ezekben a kérdésekben egységesen lássunk, mindenképpen olyan ajánlásokra van szükség, amelynek a színtere lehet egy eljárási szabályzat, vagy akár a minisztérium által megkezdett fogyasztóvédelmi pöntök sorozaton belül egy olyan bizottság megalakítása, összehívása, amelynek a célja az, hogy ajánlásokat fogalmazzon meg békéltető testület eljárására. vonatkozóan. Ennek a célja kettős: egyrészt hozzájárul az egységes jogalkalmazáshoz, jogbiztonságot teremt, másrészt pedig a vállalkozások együttműködési hajlandóságát is képes növelni.

Ennek különösen nagy jelentősége van akkor amikor országos hálózatok kiképzett fogyasztóvédelmi referensei az egész országban képviselik a hálózatot és egyablakos rendszerben találkoznak a békéltető testületek ugyanolyan ügyben hozott eltérő döntéseivel.

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

A vállalkozások együttműködési készségének fokozása érdekében a rendelkezésre álló jogszabályi háttér elegendő, hiszen az előírja számukra az együttműködést, amelynek megsértése fogyasztóvédelmi hatósági eljárást von maga után. A testület sokkal inkább a partneri és szakmai kapcsolatok kialakítását tűzte ki célul a vállalkozásokkal, amelynek keretében az egy bepanaszolttal szemben indított eljárások meghallgatásait egy napra jelöljük ki. A bepanaszolt vállalkozásokkal gyakran a levelezést elektronikusan (is) folytatjuk megkönnyítve és gazdaságosabbá téve a kommunikációt.

**Ismertesse a békéltető testületek részére nyújtott képzésről szóló tapasztalatokat és eredményeket. A testület maga tart-e bármilyen felkészítő tanfolyamot a tagjai számára? Amennyiben igen, milyen tapasztalatokkal rendelkezik?**

Hajdú-Bihar megyei békéltető testület a békéltető testületi tagok képzését olyan módon folytatja, hogy a döntések egységesítését szolgáló ajánlásokat fogalmaz meg a tagok számára, illetve írott tananyagokat küld ki nekik email formájában.

2016 decemberében egy képzési napot tartottunk, ahol a lábbelikkal kapcsolatos szavatossági igények elintézésének tapasztalatairól és a fogyasztói jogvitákkal kapcsolatos kártérítési igényekkel kapcsolatos jogalkalmazási kérdésekről értekeztünk.

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

2016. november 30- december 1. AVR Konferencia Budapest

2016. december 7. – Szakmai konferencia Debrecen

**Ismertesse tanácsadási tevékenysége során szerzett tapasztalatokat, a testület tanácsadási rendszerét, illetve ügyfélszolgálatának működését.**

A békéltető testület együttműködve a Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesületével a kamara épületében oldja meg a tanácsadó tevékenységet. A tanácsadás lényege gyakorlatilag az, hogy levegye a terhet a békéltető testület működését segítő adminisztrációról és egyben a fogyasztók igényeinek és szakmai kérdéseinek megfelelő teljes körű választ adjon, a hiánytalan kérelem elkészítését segítse elő. A tanácsadásban közreműködnek a békéltető testület tagjai is.

A testülethez érkező megkeresések leginkább a békéltető eljárás indításával, szabályaival, hatáskörével kapcsolatban érkeznek, a fogyasztói jogvita megítélésével kapcsolatban 395 db megkeresés érkezett.

**Ismertesse az OVR rendelet által létrehozott online platform működésének gyakorlatát és a tapasztalatokat.**

Az OVR platformon 1 db próbamegkeresésen kívül nem érkezett megkeresés.

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

Békéltető testület rendelkezik honlappal, a honlapon a tagok és a fogyasztók számára hasznos ismereteket, a jogalkalmazásunkat érintő anyagokat tesszük közzé. Egyéb PR tevékenységet a békéltető testület nem végez, tekintettel arra, hogy minden egyes ügyfélszolgálat köteles a fogyasztóknak a pontos név, cím és elérhetőség megjelölésével a jogorvoslati lehetőségeket bemutatni, így minden fogyasztó közvetlenül tudomást szerez a békéltető testületről, ennek köszönhetően a békéltető testület ebben az évben is kiemelkedően magas ügyszámot teljesített.

**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!**

A Hajdú-Bihar megyei békéltető testület nem végez felmérést arra vonatkozóan, hogy a hozzá forduló fogyasztók honnan szereznek tudomást testület működéséről. A vonatkozó jogszabályok alapján a fogyasztók közvetlenül szereznek tudomást a testületekről, az ügyszám folyamatosan növekszik, így nem látjuk szükségesnek külön promóció és közvéleménykutatás folytatását.

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

A békéltető testület működése megítélésem szerint eredményes. A békéltető testületi eljárás, mint alternatív vitarendezési jogintézmény lehetővé tétele amiatt fontos, mert hozzánk jellemzően olyan ügyekkel fordulnak a fogyasztók, amelyek soha nem jelennének meg az igazságszolgáltatás más rendszereinek a statisztikájában. Olyan ügyekkel fordulnak a békéltető testülethez, amelyekben fogyasztó máshol nem kapna jogorvoslatot, emiatt a békéltető testületi eljárás az egyetlen, amely ezeket a jogvitákat rendezni képes.

Debrecen, 2017 január 31.



Dr. Hajnal Zsolt  
elnök