1. **számú melléklet**

a békéltetető testületek szakmai beszámolójának elkészítéséhez

(területi kamarák részére)

|  |  |
| --- | --- |
| Közreműködő szervezet neve (támogatási szerződés szerint):  **Pécs-Baranyai Kereskedelmi és Iparkamara** | |
| Közreműködő szervezet címe:  **7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.** | Levelezési címe:  **7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.** |
| Közreműködő szervezet (vagy számlatulajdonos) bankszámlaszáma:  **10300002-24617019-00003285** | Közreműködő adószáma:  **18304433-2-02** |
| Szerződés szám: **FOHÁT/403/2016 NFM\_SZERZ** | |
| A megvalósított feladat címe: **A területi gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületek 2016. évi működtetési kiadásokhoz és költségekhez pénzügyi támogatás nyújtása** | |

**I. rész**

**Szakmai beszámoló**

**A Baranya Megyei Békéltető Testület 2016.06.30 – 2016.10.31. finanszírozási időszakában**

**végzett tevékenységéről**

|  |  |
| --- | --- |
| A szakmai beszámolót készítő személy neve:  **Dr. Bércesi Ferenc elnök és Beck Andrea titkár** | A beszámolót készítő személy telefonszáma:  **20-360-0025** |

A statisztikai adatlapok kitöltése és a részletes szöveges szakmai beszámoló elkészítése minden egyes (szerződésben előre meghatározott) beszámolási időszakban szükséges. Az adatlapokat a [www.bekeltetes.hu](http://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.

1. **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.)**

Testület neve: Baranya Megyei Békéltető Testület

Elérhetősége: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36., tel: 72/507-154, email: [info@baranyabekeltetes.hu](mailto:info@baranyabekeltetes.hu)

Honlapcíme: [www.baranyebekeltetes.hu](http://www.baranyebekeltetes.hu)

A Baranya Megyei Békéltető Testület működtetését a Pécs-Baranyai Kereskedelmi és Iparkamara látja el. Az állam – a költségvetési törvényben meghatározott mértékben – gondoskodik a testület ügyszámarányos támogatásáról.

Ezúttal is jelezzük, hogy a Testület tényleges működési költsége meghaladja a 19 M Ft-ot, amely a növekvő ügyszámmal arányosan növekszik.

A 2015. évi támogatás összege a 2014. évi 374 ügyszám mellett 12.650.431,- Ft volt. 2015-ben 395-re nőtt a Testület lezárt ügyszáma, ehhez képest a 2016. évi támogatás összege 12 %-kal, 11.135.139, Ft-ra csökkent.

A fenti anomália – amely a továbbiakban egyre nagyobb gondot fog jelenteni a megfelelő, hatékony működés tekintetében – megszűntetésére javasoltuk a finanszírozás átdolgozását akként, hogy a valós költségek alapján kerüljön megállapításra az egy ügyre vonatkozó (minimum) díj, és ez az összeg legyen a támogatás alapja, ne pedig az országos lezárt ügyszám alapján kerüljön a támogatás szétosztásra.

A testület tagjainak a megbízatása 4 évre szól, a díjazásuk a békéltető testületi tagok díjazásáról szóló 211/1998. (XII. 24.) Korm. rendelet előírásai szerint történik.

1. **A békéltető testületi eljárások átlagos időtartama hogyan alakult az elmúlt időszakban? Kérem ismertesse az általános tapasztalatokata békéltető testületek hatáskörébe tartozó ügyek tekintetében az elmúlt időszakról.**

Az előírt ügyintézési határidők tekintetében ismertetjük, hogy javult az eljárások lefolytatásának átlagos időtartama.

Ezen időszakban lezárt ügyek nagyobb része, a 71 %-a a termékekkel, míg a 29 %-a szolgáltatásokkal voltak kapcsolatosak.

A termékek közül a lábbelikkel, a szolgáltatások közül a közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatban nyújtottak be több panaszt a Testülethez.

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

A Testület rendszeresen szervez képzést a tagjai számára, ezen időszakban nem került sor továbbképzésre.

**4. Szövegesen értékelje a statisztikai adatokat! A 4.1.-4.7. kérdések megválaszolása során mutassa be az adatok mögötti eseményeket, tapasztalatokat, változások okait.**

2016. 06. 30 - 2016. 10. 31. között 151 kérelem érkezett a Testülethez, a Testület ezen időszakban **159 ügyet zárt le.**

**4.1. 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. 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.**

Az ügyek típusait az alábbiak szerint ismertetjük:

**Termékek: 113 (71 %)**

Élelmiszerek, italok: 0

Textil, ruhanemű: 9

Lábbelik: 58

Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók: 7

Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók: 4

Híradástechnika: 7

Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek: 8

Látszerészet, fényképészet, optikai eszközök, műszerek: 2

Egészségmegőrző és gyógyászati termékek, eszközök: 8

Járművek és alkatrészek: 4

Bútor,sportszer, hangszer, óra, ékszer: 4

Egyéb termékek: 1

Hatáskör hiánya: 0

Áttétel:1

**Szolgáltatások: 46 (29 %)**

Építőipari kivitelezés: 5

Turizmus: 0

Közlekedés: 6

Posta és távközlés: 11

Közüzemi szolgáltatások: 16

Javítás, karbantartás: 2

Egyéb szolgáltatás: 0

Személyi szolgáltatások: 1

Ingatlan ügyletek: 1

Oktatás: 0

Háztartási kisegítő szolgáltatás: 0

Gazdasági és egyéb szolgáltatások: 4

Áttétel: 1

Hatáskör hiánya: 0

A termékbemutatókkal kapcsolatos ügyek kapcsán éri nagyobb sérelem a fogyasztókat, amelyek csökkentése az álláspontunk szerint a szigorúbb jogszabályi előírásokkal, azok betartásának ellenőrzésével, ill. a fogyasztók szélesebb körű tájékoztatásával érhető el.

A fogyasztói jogok hatékonyabb érvényre juttatása érdekében – a fogyasztóvédelmi törvényt érintően – az alábbi módosítási javaslatokat terjesztjük elő:

1. Az együttműködési kötelezettsége megsértésén túl további, egyéb fogyasztóvédelmi jogszabálysértések esetén is biztosítsanak szignalizációs lehetőséget a Megyei Kormányhivatalok Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztálya felé.

2. Az ajánlásnak – mivel nem kötelező erejű a végrehajtása és a szankciója – a tapasztalatok szerint – a nyilvánosságra hozatal tekintetében sem bír visszatartó erővel – nincs semmiféle jogi kötöttsége, nem hatékony békéltetési eszköz, ezért ennek megváltoztatását javasoljuk.

**4.2. 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.**

A Testület ezen időszakban **159 ügyet zárt le** az alábbiak szerint:

- kötelezést tartalmazó határozat: 0

- egyezséget tartalmazó határozat: 34

- ajánlás: 27

- elutasítás: 43

- egyéb megszüntetést tartalmazó határozat: 55

Az ajánlások nagyobb részben a más megyében székhellyel (telephellyel) rendelkező vállalkozásokat érintik, ill. azon ügyekre jellemző, amelyek az üzleten kívüli és távollévők közötti szerződéskötéssel, azaz a termékbemutatókon vagy online úton rendelt termékekkel kapcsolatos jogvitákból erednek.

A kérelmek nagyobb része alapos volt, tekintettel az egyezséget tartalmazó határozatok és ajánlások számára.

Az elutasítások oka az, hogy a fogyasztó a kérelmét nem tudta bizonyítékokkal alátámasztani, illetőleg a beadványa eleve alaptalan volt.

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

A vállalkozások csak néhány esetben vetették alá magukat a testület döntésének, ezáltal kötelezést tartalmazó határozat ebben az időszakban nem születhetett. Az elmúlt év második felétől nőtt meg az egyezségek száma, ami azon jogszabályi változásnak volt köszönhető, hogy a fogyasztóvédelmi törvény 2015. 09. 11-i hatálybalépése kötelezővé tette a panasszal érintett vállalkozások személyes részvételét az eljárásokban, ill. az ezt kiváltó írásos egyezségi ajánlat megtételét azon esetekben, ahol a panasszal érintett vállalkozás nem rendelkezik sem székhellyel, sem telephellyel azon megyében, ahol a fogyasztó az eljárás lefolytatását kéri.

A Testületnek kevés információja van arra nézve, hogy a meghozatalra került ajánlások, egyezséget vagy kötelezést tartalmazó határozatok mennyiben kerültek teljesítésre, mert kevés visszajelzés érkezik a Testülethez, annak ellenére, hogy ezen információk kötelező közlésére mind a meghallgatáson, mind pedig a félnek küldött határozatban is felhívjuk a figyelmét. Az elmúlt évben is minimális fogyasztói visszajelzés érkezett be. Nincs értelme kötelezettséget előírni, ha nincs mögötte következmény.

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

A törvény a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítást nem tesz lehetővé, a megszüntetéssel kapcsolatos kérdéseket pedig a 4.5 pontban ismertetjük.

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

Az egyéb megszüntetések (55) okai az alábbiak voltak:

- illetékesség hiánya: 1 (2 %)

- visszavonta a kérelmet: 10 (18 %)

- lehetetlen volt az eljárást folytatni/hatáskör hiánya: 17 (31 %)

- hiányokat nem pótolta: 26 (47 %)

- felek megállapodása: 1 (2 %)

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

Ahogy a 2. pontban már ismertettük, javult az eljárások lefolytatásának átlagos időtartama. A 60 napon belüli meghallgatási időpont kitűzését az ügyek többségében már tudjuk tartani.

Az ügyek lezárása ezért átlagosan 90 napot vesz igénybe.

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

Mint a 4.3. pontban ismertettük, a Testületnek kevés információja van arra nézve, hogy a meghozatalra került ajánlások, egyezséget vagy kötelezést tartalmazó határozatok mennyiben kerültek teljesítésre, mert kevés visszajelzés érkezik a Testülethez.

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

Az 1. pontban megfogalmazott problémákat kiegészítjük azzal, hogy az ügyszámarányosan felosztott támogatás jelentős működtetési nehézségeket okoz, mivel folyamatos ügyszámnövekedés tapasztalható, mellyel az adminisztratív terhek is nőnek, amelynek az elvégzéséhez a kapott támogatás nem nyújt fedezetet.

A működés biztosítása érdekében az előírt három fős tanácsok helyett zömmel egyszemélyes tanácsokkal kell az ügyeket letárgyalnunk.

A Testület a működtető kamarával előírásszerűen együttműködik, ugyanakkor a megyében működő fogyasztói érdekek képviseletét ellátó egyesületekkel is megfelelő a kapcsolat, ami a rendezvényeken és szakmai továbbképzéseken való részvétellel, személyes kapcsolattartással, a fogyasztói problémák jelzésével, napi szinten realizálódik.

A Testület együttműködik a Baranya Megyei Kormányhivatal  
Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztályával is, a szignalizácós feladatok mellett kölcsönösen részt veszünk egymás rendezvényein. A hatóság munkatársai esetenként részt vesznek szakmai tapasztalatszerzés céljából a békéltetési tárgyalásokon.

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

A fogyasztói jogok hatékonyabb érvényre juttatása érdekében – a fogyasztóvédelmi törvényt érintően – az alábbi módosítási javaslatokat terjesztjük elő:

1. Az együttműködési kötelezettsége megsértésén túl további, egyéb fogyasztóvédelmi jogszabálysértések esetén is indokolt a szignalizáció a Fogyasztóvédelmi Osztály felé.

2. Az ajánlásnak – mivel nem kötelező erejű a végrehajtás – a tapasztalatok szerint – a nyilvánosságra hozatal tekintetében sem bír visszatartó erővel – nincs semmiféle jogi kötöttsége, nem hatékony békéltetési eszköz, ezért ennek megváltoztatását javasoljuk.

3. Javasoljuk, hogy a testületi tagok a 2012. évi C. tv. alapján közfeladatot ellátó személynek minősüljenek.

4. A vállalkozások a legritkább esetben tájékoztatják részletesen a fogyasztót a békéltetési eljárás kezdeményezésének feltételeiről. Azon túl tehát, hogy megjelöli a békéltető testülethez való fordulás lehetőségét, a kérelem tartalmáról, az eljárás lényegéről is tájékoztatást kellene adni. Ezáltal minimálisra csökkenthető a hiánypótlási felszólítások száma, ami a békéltetési eljárások felgyorsulásához vezet.

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

Az együttműködés fokozását a jogi szabályozás útján lehet erősíteni. Komoly előrelépést jelentett a megjelenési kötelezettség előírása.

A vállalkozások rendszeres tájékoztatást kapnak a békéltető testület működéséről (a kamarai weboldalak, valamint a vállalkozások részére küldött értesítések, tájékoztatók, felhívások megfelelő eligazításokat adnak a kötelezettségekről).

1. **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?**

Hasznosnak ítéljük a testületek részére a központi szervek által szervezett értekezleteket, képzéseket, tapasztalatcseréket. Úgy látjuk, hogy a különböző testületek sok tekintetben eltérő gyakorlatot folytatnak. Az eljárások egységesítése ezeknek a fórumoknak is a feladata. A helyes gyakorlat bemutatása mellett az új, fogyasztóvédelemmel kapcsolatos jogszabályok ismertetése is szükséges.

A testület a beszámolási időszakot megelőzően két alkalommal tartott szakmai továbbképzését.

Célszerűnek látjuk, hogy a tagok részére kötelező legyen a továbbképzéseken való megjelenés.

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

A beszámolási időszakban Kara Ákos infokommunikációért és fogyasztóvédelemért felelős államtitkár 2016. szeptember 23-án Zalaegerszegen, a Kamarák Házában tartott megbeszélést a békéltető testületi elnökök és a testületi tagok részére. Az egyeztetés témakörei többek között a békéltető testületek 2016. évi tevékenységének és a vállalkozások együttműködési kötelezettsége teljesítésének gyakorlati tapasztalatai szerepeltek.

A rendezvényen Testületünk két fővel képviseltette magát.

Testületünk a kamarai kiadványban publikál, amely folyamatban van.

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

A tanácsadási feladatok egyre bővülnek. A jelenlegi helyzetben a tanácsadási tevékenységet a tárgyalást előkészítő szakaszban az elnök látja el. A tevékenységről az előírt nyilvántartást a testület titkára vezeti. A tanácsadás iránti igény elsődlegesen eljárási kérdésekben (a testület hatásköre, az eljárás megindítása, a kérelem tartalma, csatolandó iratok stb.) merül fel.

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

A Testület tagja az Európai Bizottság által létrehozott online vitarendezést elősegítő hálózatnak (OVR). Az Fgytv. 18. §-a kizárólag belföldi online szerződésekkel összefüggő jogviták rendezését teszi lehetővé a számunkra.

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

Nem releváns

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

Nem releváns

**14. 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 releváns

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

A beszámolási időszakban 104 érdemi és 55 megszüntetést tartalmazó határozat született. A megszüntetési okokat ill. az érdemi határozatokat a 4. pontban ismertettük. Az adatok mutatják, hogy a testület által lefolytatott eljárások jelentős része zárul érdemi döntéssel. Az eljárások tanúsága szerint tehát a testület megfelelő jogvédelmet nyújt a fogyasztók részére.

A vállalkozások együttműködési készsége a törvényi előírások módosításával javult, melynek köszönhetően jelentősen nőtt az egyezséget tartalmazó határozatok száma.

Mint ahogy említettük, az ajánlásnak – mivel nem kötelező erejű a végrehajtása és a szankciója – a tapasztalatok szerint – a nyilvánosságra hozatal tekintetében sem bír visszatartó erővel – nincs semmiféle jogi kötöttsége, nem hatékony békéltetési eszköz, ezért ennek megváltoztatását javasoljuk.

**16. Kérem nyilatkozzon az alábbiakról:**

**- 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 tűzi 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 Baranya Megyei Békéltető Testület nyilatkozik arról, hogy a Testület

- naprakész internetes honlapot működtet,

- a testület tagjai számára szervez rendszeresen képzést,

- az eljárás csak abban az esetben indul meg, ha a fogyasztó korábban közvetlenül megkísérelte vitás ügyét rendezni a vállalkozással,

- az adminisztrációs terhek miatt a meghallgatások hatvan napon belüli kitűzése nem minden esetben valósul meg, természetesen a hiánypótlás esetén a jelzett határidő a hiánypótlás teljesítésétől kezdődik,

- az elnök a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítása esetén a feleket a kérelem kézhezvételétől számított huszonegy napon belül értesíti, (célszerűbb lenne itt a meghallgatás kitűzése nélküli megszüntetés fogalmat használni),

- az elnök a meghallgatás időpontjáról a feleket a törvény határidőben 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 testület eljáró tagja 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 megküldi a feleknek,

- a testületről szóló éves beszámoló továbbításra kerül a tárgyévet követő év január 31-ig a fogyasztóvédelemért felelős miniszternek, kérésre elektronikus úton rendelkezésre bocsátja.

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

(M1) Statisztikai adatlap a békéltető testület ügytípusainak megoszlásáról

(M2/A) Statisztikai adatlap a békéltető testületi ügyek Termékek szerinti megoszlásáról

(M2/B) Statisztikai adatlap a békéltető testületi ügyek Szolgáltatások szerinti megoszlásáról

(M3)A fogyasztói jogviták intézésének módja

(M4) Statisztikai adatlap a békéltető testület döntéseinek bíróság előtti megtámadásáról

**A szakmai beszámoló hitelesítése**

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

P é c s, 2016. november 8.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

a testület elnökének cégszerű aláírása