

1. számú melléklet

a békéltető testületek szakmai beszámolójának elkészítéséhez  
(területi kamarák részére)

Közreműködő szervezet neve (támogatási szerződés szerint): Vas Megyei Kereskedelmi és Iparkamara	
Közreműködő szervezet címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2	Levelezési címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.
Közreműködő szervezet (vagy számlatulajdonos) bankszámlaszáma:  11747006-20176620	Közreműködő adószáma:  18883240-2-18
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 békéltető testületek 2016. évi meghatározott finanszírozási időszakaiban végzett tevékenységéről

A szakmai beszámolót készítő személy neve: Dr.Kövesdi Zoltán elnök	A beszámolót készítő személy telefonszáma: +36309566708

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.)*

Honlap elérhetősége: [www.vasibekelteto.hu](http://www.vasibekelteto.hu) .

A testület létszáma a Békéltető Testület újraalakulása miatt 28 főről 18 főre olvadt, a jogszabályváltozás miatt pedig fiatalabb szakértők megválasztására került sor. Az előző választási ciklushoz képest több jogi végzettséggel rendelkező személy vállalt testületi munkát, akik aktívan részt vesznek az eljárásokban. Az elhelyezés körülményei, a technikai feltételek változatlanul jók, a gondot a pénzügyi feltételek szűkülése okozza, súlyosan érinti tagjainkat a támogatás folyósításának időbeli csúszása, elmaradása.

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.*

Az eljárások átlagos időtartama mintegy 90 nap. Nagy szórás nincs, egyes bonyolultabb, illetve a felek egyezkedési kísérletei miatt az eljárási határidők meghosszabbítása szükséges.

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

Igen, félévente szervezünk házi képzést az időszakos jogszabályváltozásról a Testület tagjai és a helyi OFE aktivistái részére, saját előadóinkkal, illetve helyi külsős fogyasztóvédelmi szakember (Hatóság) részvételével. Külsős előadó igénybevételére nincs pénzügyi keretünk.

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

*2.1. Az 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 érdekképviselői 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.*

A 2015. évhez viszonyítva a 2016. év I. és II., III., IV. negyedéves beszámolási időszakában az éves prognózist figyelembe véve a lezárt ügyek száma kissé csökkent, éves viszonylatban 5%-kal. Az előző elszámolási időszak óta új tendenciák nem jelentkeznek, az ügyek száma ezen elszámolási időszakban miatt igen csekély mértékben nőtt.

A 2016. évben megnövekedett a közüzemi szolgáltatással kapcsolatos ügyek száma, melynek oka részben az elszámolási jogszabályváltozás, illetve az, hogy a fogyasztók az utolsó negyedévben kapták meg az elszámoló számlájukat, melyek nem egy esetben több százezer forintos utólagos befizetési kötelezettséget tartalmaztak. A fogyasztók előzetesen megpróbálták problémájukat lerendezni a szolgáltatóval, azonban miután ez nem sikerült, akkor fordultak a Békéltető Testülethez.

A vállalkozás alávetéses nyilatkozata hiányában azonban a Békéltető Testület kizárólag ajánlásnak minősülő határozatot hozhatott. A közszolgáltatókra vonatkozó jogszabálymódosítás pozitív hatást gyakorolt, az egységes számlakép segíthet a helyzeten, és helyi önkormányzati jogalkotás is megoldást kínálhat e problémakörre.

Több esetben a parkolási felügyeletet ellátó szolgáltatóval szemben fordultak panasszal a fogyasztók, valamint az árubemutatókon árusított termékekkel kapcsolatosan fordultak a Békéltető Testülethez, amely termékbemutatós ügyek száma a II. félévben nőtt, feltűnő, hogy a 14 napos rendes határidőt elmulasztó fogyasztók várják sérelmük orvosolását.

A Fogyasztóvédelmi tv. változása, a fogyasztó fogalmának Fgytv. szerinti kibővítése miatt továbbra is tendencia volt a kkv-k, egyéni vállalkozások, mint fogyasztók megjelenése a BT eljárásában, amelyek jogalanyisága az új Ptk kötelező alkalmazása miatt a II. negyedévtől kezdődően szűk kört kivéve megszűnt.

Az üzleten kívül kötött szerződésekkel kapcsolatosan érkezett több panasz. A régi jogszabály szerinti 8 napon belüli szerződéstől való elállás nem életszerű azokban az esetekben, ahol a fogyasztók olyan terméket vásárolnak, melyektől egészségügyi problémájuk javulását várják, és azt az eladók az árubemutatókon ígérik.

Ezen bemutatókon a fogyasztóknak kb. 6 hónappal későbbi javulást ígérnek, mely a Békéltető Testület rendelkezésére álló adatok alapján nem következik be. Ezekben az esetekben a

fogyasztók nem egy esetben közel fél millió forintos, vagy magasabb kifizetés mellett nem tapasztalnak javulást. Többször előfordul, hogy ezen termékek vásárlásakor hitel felvételére is sor kerül, mellyel a kifizetett összeg közel a duplájára emelkedik. a banki hitel jogi sorsának rendezése több éves bizonytalanság után megtörtént a jogszabályban.

Megítélésünk szerint az előző évekhez képest az üzleten kívül megkötött szerződések száma nem csökken, az internetes kereskedelem elfogadottsága nő, így ezen panaszok száma is emelkedett.

A Békéltető Testület nyilatkozattételre való felhívása után ezen termékbemutatókon értékesítő vállalkozások nagy többsége ismeretlen helyre költözik, valamint a testület értesítése „nem kereste” jelzővel érkezik vissza, azaz a fogyasztói panaszt semmibe veszik. Ezen eljárásfajta az utolsó elszámolási időszakban is markánsan jelen van, ahogyan az internetes kereskedelem jogvitái is.

A fogyasztók széles körét érintő új percsoporthoz a parkolási társaságokkal szemben benyújtott panaszok köre. Itt komoly problémát okoz az a körülmény, hogy az egyes Önkormányzatok és az általuk alapított társaságok működési normái helyileg igencsak eltérnek.

*2.2. 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.*

Megjelentek az ál-termékbemutatós ügyek, amelyek megtartására formailag üzlethelyiségben kerül sor. Ez országos jogértelmezési problémát okoz, e körben összefoglaltam külön adatszolgáltatás keretein belül gyakorlatunkat.

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

Az előző évekhez viszonyítva nem csökkent az ajánlások száma és aránya, továbbra is ritkaság számba megy azon vállalkozások köre, akik kötelezéseként fogadják el a Békéltető Testület határozatát.

A fogyasztói panaszok nagyobb részben megalapozottak, csak kisebb részük megalapozatlan. Ilyen statisztikát nem vezetünk, a fogyasztók az esetek kb 10 %-ban jelentik be a teljesítés elmaradását.

Helytelennek tartom azon békéltető testületi álláspontot, amely a fogyasztó jelzésének hiányában az ajánlást teljesítettnek tartja nyilván. Ez hamis következtetésekhez vezet helyi és országos szinten is.

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

Alaki hibák elsősorban. A kért adatokat a mellékletek tartalmazzák. Az érdemi elutasítást nem megszüntetésnek kezeljük a statisztika szerint.

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

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

90 nap körülbelül

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

Nem vezetünk statisztikát, a fogyasztók nem tesznek eleget bejelentési kötelezettségüknek általában.

*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.)*

Az eljárási határidőket tudjuk tartani, de csak úgy, hogy gyakran alkalmazzuk a határidő elnöki meghosszabbításának intézményét. Az átlagos ügyintézési határidő mintegy 90 nap. Testületi tagjaink közül mintegy 10 fő az, aki rendszeresen szerepel az eljáró tanácsokban, heti gyakorisággal. Ők speciális szakértelemmel rendelkeznek, a többi tagunk évi 3-4 alkalommal vesznek részt a tárgyalásokon. Az elnök, elnökhelyettes részesül rendszeres díjazásban, természetesen továbbra is ők kerülnek beosztásra jelölés hiányában költségkímélési okokból

is az eljáró tanácsba. Igyekezünk az egyesbíró intézményét fokozottan alkalmazni. A tárgyaláson kívüli ügyintézés a felek nem kéri, csaknem minden esetben tárgyalunk a hiánypótlás teljesítése esetén.

Az eljárási határidők betartása több alkalommal nehézségekbe ütközik, ennek oka lehet még az ügyek bonyolultsága, az ügyfelek elkésett nyilatkozata, illetve a nyári szabadságolás ténye. A BT adminisztrációja és a tanácsok megalakítása megfelelő e körben.

Írásban lefolytatott ügye nem volt a testületnek, a mi gyakorlatunk szerint ragaszkodunk az egyes testületi tag, vagy a tanács eljárásához, a fogyasztók ezt igénylik. Nem tartom életképesnek a tárgyaláson kívüli egyezség jóváhagyásának intézményét jogi és pragmatikus okokból sem.

A költségvetési korlátok miatt egyre több ügyben kényszerül a Békéltető Testület egyedül eljáróként tárgyalni az ügyekben. Természetesen kizárólag olyanokban, melyeknek előzetesen a megítélése egyszerűbb, és amúgy megfelel a törvényi feltételeknek.

A fogyasztók többsége továbbra is kéri a nyilvánosságra hozatalt, ennek alakulása nem változott az előző évekhez képest, erre vonatkozólag külön statisztikát nem vezetünk.

A kért statisztikai adatokat az ügyekre vonatkozó táblázatok és jelentések tartalmazzák.

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

Elsődleges javaslatom évek óta a jogi személyiséggel való felruházás, a második pedig a mulasztásos kötelezés intézménye bevezetése.

Továbbra is ismertetem vesszőparipám:

A pénzek elosztása mindig sarkalatos kérdés, amelynek alapja az ügyszám. Szerintem az ügyszám érdemi döntésekkel alá nem támasztott ugrásszerű növekedése egyes kamaráknál statisztikai befejezéseket takar, amelyek ugyanannyit (20-30.000 Ft ) érnek, mint az érdemi döntéssel befejezett ügyek. Ezen „csínyek” további megakadályozására kértem és továbbra is kérem egységes statisztikai alapelvek – ügyrend - felállítását, hogy egyes, a többi érintett BT által ténylegesen ellenőrizhetetlen ügygyártás befejeződhessen.

Ezen álláspontomat és javaslatomat már több fórumon kifejtettem, remélem, hogy végre megtörténnek az intézkedések az egységes Ügyviteli Szabályzat (nem eljárási szabályzat!) bevezetésére.

Továbbra is akadályozza a munkát az általam már évek óta minden fórumon kifejtett problémakör, nevezetesen a jogi személyiség hiánya. Amíg önálló jogi személyiséggel nem rendelkezik a Békéltető Testület, függetlensége, különösen gazdasági függetlensége csak névleges, függ az őt működtető kamarától, illetve a Magyar Kereskedelmi és Iparkamarától. A Békéltető Testületek pénzügyi szuverenitását az MKIK és a területileg illetékes Kamara sok helyen, több megyében igyekszik megnyirbálni, ez ellen határozottan tenni kell, a működtető Kamara csupán gesztori szerepet vállal, a pénzügyek rendezésének technikai bonyolítása a feladata, ezt sok helyen nem értik.

A pénzügyek vitele, a tagok kijelölése, a javaslattétel, a megbízási szerződések megkötésének joga, az Elnökhelyettes kijelölése és díjazásának megállapítása kizárólagos elnöki felelősség,

ebbe senki nem szólhat bele. Sételmezem, hogy a támogatási szerződést a BT elnöke láttamozza csak, holott jogilag szerződő félnek kellene lennie.

Ezen a helyzeten sűrgősen változtatni kellett, hiszen a gazdasági koordináció megnehezűlése mellett további jogi problémákat okozott a határozatok hatálya, illetve a Békeltető Testűletek esetleges peres, perbeli jogképessége hiánya. Űgy tűnik, a jogalkotó is észlelte a problémát, a perképesség bevezetése jó kiindulópont lehet a jogi személyiség elnyeréséhez.

Az űj jogi szabályozás megfelelő, de továbbra is hiányolom az egységes Eljárasi Szabályzat és Űgyviteli Szabályzat megalkotását. A mulasztásos döntések bevezetése a kötelezés hatályával a bírósági meghagyások analógiájára is űdvözítű lenne.

Sűlyos problémának tartom azon, több fórumon is kifejtett szakmai álláspontot, amely a kötelező jűtállás jogintézménye körében különbséget tesz a magánszemély fogyasztű és a gazdasági társaságok, egyéb szervezetek általános garanciális jogosultságai és azok terjedelme körében. Rendkívűl káros és a Békeltető Testűletek megítélésére igen káros lenne ezen álláspont gyakorlati alkalmazása. Sűrgűs szakmai állásfoglalás kialakítását kérem!

*7. Ismertesse, hogy mit tett a testűlet a vállalkozások együttműködési készségének fokozása érdekében, mik az ezt akadályozű körűlmények, illetve az együttműködés milyen módon ősztűnőzhető!*

Ez jogalkotűi kérdés, nem jogalkalmazűi.

*8. Ismertesse a békeltető testűletek részére nyűjtott képzésről szűlű tapasztalatokat és eredményeket. A testűlet maga tart-e bármilyen felkészítű tanfolyamot a tagjai számára? Amennyiben igen, milyen tapasztalatokkal rendelkezik?*

Igen, félévente tartunk továbbképzést. Nincs pénzűnk másra. A szakmai képzést leghatékonyabban az adott jogi eljárásban törtűnű tapasztalatszerzés biztosítja, különösen a nem jogász testűleti tagok részére.

*9. Ismertesse, milyen szakmai rendezvényen/képzésen vettek részt a testűlet tagjai. Mutassa be és csatolja a testűlet kiadványait és publikáciűit.*

A pénzügyi lehetőségek korlátozottsága miatt szakmai konferenciákön szűkebb körben veszűnk részt. A testűlet elnöke, elnűkhelyettes vesz részt a budapesti konferenciákön, saját konferenciát más békeltető testűlettel karöltve idén nem tudtunk szervezni. Idén sem tudtuk és várhatóan 2017. őszén sem tudjuk megrendezni a GY-M-S. megyei Békeltető Testűlettel a regionális konferenciánkat, tradicionálisán Bűkfűrdűn.

A tagjaink évente elfogadják a beszámolónkat, ahol is a rendszeres továbbképzésen túl előadásokat hallgatnak meg az aktuális jogszabályi előírásokról, a változásokról. Ezekről a tagokat elektronikus úton is rendszeresen tájékoztatjuk, ahogy az országos hírleveleket is megküldjük.

Saját kiadvánnyal nem álltunk elő, mivel a pénzünk a működés feltételeit is alig biztosítja, most nem marketingre, hanem a finanszírozás rendezésére van szükség.

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

Az ügyfélszolgálatot túlnyomórészt az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület helyi szervezete végzi az Egyesület székhelyén, akik egyben a Testület tagjai is. Ezt saját erőből, pénzügyi forrásokból végezték, korszerű blanketták és írásbeli előkészítő iratok felhasználásával.

Már a 2013. évtől megtörtént az ügyfélszolgálat eljárásának egységesítése, nyomtatványok bevezetése, amely igen jelentős segítséget ad az adminisztráció intézéséhez, a szakszerű fogyasztói kérelmek elbírálásához. Eddig nem állt módunkban teljesíteni, az OFE hozomra látta el tevékenységét.

A BT székhelyén dolgozó kolléganő az elmúlt évek tapasztalatai alapján felkészült a panaszosok fogadására a hét minden napján munkaidőben, itt is fogadjuk a panaszbejelentést. A testület alulírott elnöke pedig telefonon, illetve saját ügyvédi irodájában is felveszi a panaszokat és továbbítja az ügyintéző szervezet részére, ahol a kérelmek iktatásra kerülnek. Igen jelentős segítség a 2016. decemberben ehhez nyújtott, a Vasi Békéltető Testület részére adott 412.000 Ft támogatás, amely külön elszámolás tárgyát képezi.

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

Nem volt még határon átnyúló ügyünk, és kérelem sem érkezett.

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

*Két jogász végzettségű tagunkat jelöljük a platform működéséhez az éles szakaszban, gyakorlati tapasztalatunk még nincs.*

Az Online vásárlással kapcsolatos belföldi vagy határon átnyúló ügyekben az interneten bárki által ingyenesen elérhető honlap (OVR-platform) segíti majd az egyezségek elérését, miközben az eljárás végig a világhálón zajlik. Ennek működtetésével, a fogyasztók által történő igénybevitelről nincs tapasztalatunk, erre nagyobb kommunikációs ismertetés bevezetése szükséges, javaslom az országos sajtó és szakmai szervezetek részvételével újabb



országos/helyi konferencia szervezését. A saját honlap kialakítása megtörtént, de eddig is volt alhonlapunk a Vas Megyei Kereskedelmi és Iparkamara honlapján, amelyet a VMKIK rendszergazdájával önállósítottunk a központi előírások szerint.

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

Fizetett megjelenésre nincs mód, esetenként nyilatkozunk a helyi tv-ben és a regionális Vas Népe napilapban. A VMKIK kiadványaiban szerepelünk alkalmanként.

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 készítettünk, szerintem ez nem a Békéltető Testület kompetenciája, sem embere, sem szervezete, sem pénze nincs erre.

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

Növelni kell a pénzeszközöket, anélkül nem jutunk semmire, hiába a tagok elkötelezettsége. Komoly szakember elvétele található ilyen feltételekkel.

A teljesítményünket kiválóra értékelem, komoly szakmai munka folyik, pontosan dokumentálva és jegyzőkönyvezve, döntéseink a bírósági ítéletek analógiájára kerülnek szerkesztésre és indokolásaink a bírósági felülvizsgálatokat is állják. A jelenlegi szervezeti keretek között a teljesítmény javítása nem házon belüli eszközökkel képzelhető el.

16. *Kérem nyilatkozzon az alábbiakról:*

- a testület naprakész internetes honlapot működtet, igen
- a testület tagjai számára rendszeresen képzést szervez, igen, félévente
- az eljárás abban az esetben indul meg, ha a fogyasztó korábban közvetlenül megkísérelte vitás ügyét rendezni a vállalkozással, igen
- az eljárás megindítása esetén a Polgári Törvénykönyv elévülés nyugvására vonatkozó rendelkezései irányadók, nem, az elévülés megszakad
- az elnök az eljárás megindulásától számított hatvan napon belül tűzi ki a meghallgatási időpontot a felek számára, igen

- az elnök a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítása esetén a feleket a kérelem kézhezvételétől számított huszonegy napon belül értesíti, igen

- 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. Igen, a kurrenciális feladatokat az elnökhelyettes végzi.

- 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, igen

- a felek tájékoztatása kiterjed arra is, hogy milyen joghatása van a békéltető testületi eljárás meghozatalának, igen 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. nem

- 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, igen

- 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, igen

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

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.*

Dátum: 2017. január 10.



  
a testület elnökének cégszerű aláírása