

| | |
|--|---------------------------------|
| Kedvezményezett szervezet neve (támogatási szerződés szerint): | |
| VAS MEGYEI KERESKEDELMI ÉS IPARKAMARA | |
| Kedvezményezett szervezet címe: | Levelezési címe: |
| 9700 Szombathely, Honvéd tér 2. | 9700 Szombathely, Honvéd tér 2. |
| Kedvezményezett szervezet (vagy számlatulajdonos) bankszámlaszáma: | Kedvezményezett adószáma: |
| 11747006-20176620 | 18883240-2-18 |
| Szerződés szám: 9018-1/2010. | |
| A megvalósított feladat címe: A területi gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületek 2010. évi működtetési kiadásokhoz és költségekhez pénzügyi támogatás nyújtása | |

I. rész

Szakmai beszámoló

Vas Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület 2010. év 1-2.félévi tevékenységéről

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

A részletes szöveges szakmai beszámolót az év végi beszámolóhoz kell elkészíteni, a féléves részbeszámolóhoz a statisztikai adatlapokat kell kitölteni a www.bekeltetes.hu honlapon lévő program használatával. Kérjük, hogy minden kérdésre válaszoljanak! A válaszoknál a sorok bővíthetők.

| |
|--|
| <p>1. Foglalja össze a békéltető testület 2010. évben végzett tevékenységeit! (A fogyasztói jogviták intézésén kívüli egyéb tevékenységek: szakmai rendezvények, publikáció, tanácsadás, ügyfélszolgálat, sajtó, rádió, TV megjelenés, PR tevékenység, stb.)</p> <p>A 2010-es év során az ügyek száma továbbra is fokozatosan nőtt,, így az ügyszám a tavalyi év első feléhez képest magasabb lett mintegy 120%-kal. Emellett az ügyek jellegében továbbra is minőségi átalakulás következett be. Ennek következtében egyre jelentősebb a bonyolultabb, nagyobb terjedelmű bizonyítás felvételét igénylő , az elhúzódó ügyek száma.</p> <p>A BT működtetése jelentősen túlmutat a tárgyalások lefolytatásán. A Fogyasztóvédelmi Egyesület helyi szervezetének bevonásával, az Önkormányzat által biztosított bérleményben heti rendszerességgel fogadóórát tartunk, amely jelentős részben felveszi az ügyfelek panaszát. Ugyancsak a Fogyasztóvédelmi Egyesület közreműködésével a helyi sajtóban (Vas Népe napilap és Városi Televízió) rovatunk van, illetve a Testület elnöke rendszeresen publikál a szaksajtóban. A szakmai rendezvényeken részt veszünk. és magunk is szervezünk a regionális társszervekkel együtt immár tradicionálisan Bük-fürdőn.</p> |
| <p>2. Ismertesse az előző évi azonos beszámolási időszakhoz képest történt lényegesebb változásokat! (A testület létszáma, összetétele, működési feltételei, ügyszám alakulása, növekedés/csökkenés okai, stb.)</p> |

Altalánosságban megállapítható, hogy bizonyos egyszerűbb jellegű, fogyasztási termékkel kapcsolatos jogviták (cipő, bútor, mobiltelefon) mellett amelyek az összes ügy mintegy 50%-át teszik ki - megjelentek a bonyolultabb jogi megítélést igénylő ügyek, illetve a nagyobb terjedelmű bizonyítást igénylő ügyek is (épületszavatosság, biztosítási ügyek, utazási irodákkal kapcsolatos ügyek). Ez a Fogyasztóvédelmi törvény 5 évvel ezelőtti módosításának tudható be jórészt, hiszen teljesen új ügycsoportok kerültek a Békéltető Testület palettájára. Feltűnő a közszolgáltatási (áram, távfűtés, gázszolgáltatás) szerződéssel kapcsolatos jogviták számának további emelkedése, az eddigi klasszikusnak számító autó- ,gépjármű- , épületszavatossági , és a kisebb értékű fogyasztási javakat érintő ügyeken túl.

Feltűnő jelenség az is, hogy a hitelezést folytató pénzügyi intézetekkel történő elszámoltatást, a gazdasági és hitelezési válság miatti törlesztő részlet növekedést számos fogyasztó a békéltető testület eljárásával kívánja orvosolni, kevés sikerrel.

A Testület létszáma kismértékben nőtt, a létszámkorlátozás megszűnése lehetővé teszi a kevésbé aktív tagok cseréje helyett az új tagok bevonását. Jelenleg 30 taggal dolgozunk. A statisztikai adatok magukért beszélnek, e körben feleslegesen nem ismétlem meg azokat.

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.)

Az eljárások megszűnésének két oka van: a felek tárgyaláson kívül megegyeztek és a fogyasztó kérelmétől elállt, illetve a gazdálkodó szervezet elérhetetlenné vált, felszámolás alá került. Így a megszüntetés fő oka az a körülmény, hogy az eljárás folytatásától eredmény nem várható.

Ritka a fogyasztó passzív magatartására visszavezethető megszüntetési ok.

A mi gyakorlatunk szerint a tevékenységét felszámolással befejező gazdasági társaságokkal ezen megszüntetési módot választjuk, de ilyenkor különös részletességgel tájékoztatjuk a fogyasztót a jogvita bírósági lerendezésének lehetőségéről.

A kötelezést továbbra csak a kellő jogi háttérrel nem rendelkező, „naív” vállalkozások választják, így megfontolandó lesz a kötelező jellegű határozatok körének jogszabályi bővítése (pl.közre nem működés az eljárásban, mulasztás szankcionálása , mulasztásos kötelezés megfontolása stb.)

A fogyasztók kb 10 %-a jelzi vissza az ajánlás önkéntes teljesítésének elmaradását, egyéb visszajelzésünk nincs, így statisztikát készíteni sem áll módunkban.

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 megfelelő színvonalú ügyintézés már nem hátráltatta a pénzügyi lehetőségek hiánya. A Testület elnökének és elnökhelyettesének díjazása felemelésre került, így sem érve el az ügyszám által determinált jogszabályi lehetőségek kereteit. A kifizetés feltétele továbbra is a megemelt támogatás számlánkra érkezése.

Megállapítható, hogy az ügyek számának növekedésével alig lett elegendő a költségvetésben biztosított pénzösszeg, valamint az ügy mellé eddig is teljes mellszélességgel odaáll a Vas Megyei Kereskedelmi és Iparkamara támogatása sem.

Üdvözljük a 2010-ban bevezetett költségvetési támogatás növekedését és a tagok díjazásának növelt mértékét is, amely alapot teremtett az ítélezés további anyagi elismertségéhez. Remélem, hogy ezen összefoglaló tájékoztatásom is hozzájárul a költségvetésben elkülönített, a Békéltető Testületek által várva várt pénzeszközök további átutalásához, rendelkezésre bocsátásához. Ezzel az infrastruktúra megfelelően kialakítható, és részben megoldott a tagok díjazása is. Reméljük, a költségvetés helyzete ezen kiadásokat továbbra sem érinti.

Noha a törvény deklarálja, továbbra is kevés részvételi szándék mutatkozik a testületi munkában az Önkormányzatok részéről, nem tekintik igazán önkormányzati feladatnak a fogyasztóvédelmi feladatokat és ténykedést. Az állami fogyasztóvédelmi szervezet átalakulását kíváncsian várjuk, egyelőre még nincs tapasztalatunk ezek működésével kapcsolatosan, jelzem, eddig is kiválóan együttműködtünk.

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.

Szükséges lenne az általános alávetés propagálása.

A kérelmek mintegy 25-30%-a alaptalan, ennek oka a fogyasztók nem kellő tájékozottsága, és „csodavárása”, és talán a még mindig – de egyre ritkábban tapasztalható „aszimmetrikus ítélezés a fogyasztó javára” jelensége.

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.)

Az írásban lefolytatott eljárás igen ritka, a fogyasztók igénylik a kérelem szóbeli tárgyalását, mintegy erkölcsi elégtételt is kérve.

Az eljárási határidők nehezen tarthatóak, főleg a felek részéről tapasztalható hiányos előkészítés miatt. Ennek ellenére ezek jogszabályi módosítását nem javasolom. Egy testületi tagra átlagban havi egy ügy jut, kivéve az ún. felkapott ügycsoportok magasan kvalifikált szakembereit, akik évente 20-30 eljárásban is részt vesznek.

A tanács döntéseit (ajánlások) bíróság előtt 3 alkalommal támadták meg, ebből kétszer eredményesen. Az alávetések aránya alacsony, a statisztikában erről bővebben olvashatnak. A vállalkozások mintegy 80%-ban együttműködnek, és az ajánlások mintegy 6-10 %-a kerül közzétételre.

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

A személyi és tárgyi feltételek a VMKIK mellett biztosítottak, ez hosszútávú megoldást jelent a BT-nek.

Működési problémát jelent az a körülmény, hogy a pénzügyintézetek az ügyfél kifejezett, jegyzőkönyvben foglalt felmentése esetén sem adnak ki adatokat a BT számára, banktitokra történő hivatkozással. Érveik között szerepel a jkv. közokirat jellegének tagadása, amely nem helytálló szerintem, ebben egységes fellépés és állásfoglalás kialakítása szükséges, melyet a MKIK megfelelően képviselhet jogalkotói deklarálás érdekében.

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 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.

Az egységes eljárási rend bevezetését üdvözlöm, ismerve a sokféle gyakorlatot, de óva intem az előkészítőket a túlszabályozottságtól, amely a jelenlegi jogszabályban tapasztalható.

Ennek elemzése meghaladja e beszámoló kereteit, az külön történhet.

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

Továbbra is akadályozza a munkát az fogyasztóvédelmi törvény 2008. szeptemberi módosításában csak részben orvosolt, 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 kamaráétól, illetve a Magyar Kereskedelmi és Iparkamaráétól.

A Békéltető Testületek pénzügyi szuverenitását az MKIK és a területileg illetékes Kamara igyekszik az országban több helyen is megnyirbálni, ez ellen határozottan tenni kell, a működtető Kamara csupán gesztori szerepet vállal, a pénzügyek trendezésének technikai bonyolítása a feladata, ezt sok helyen nem értik. A pénzügyekét, a tagok megbízásáért, a megbízási szerződések megkötésének joga, az Elnökhelyettes kijelölése és díjazásának megállapítása kizárólagos elnöki felelősség, ebbe senki nem szólhat bele.

Kérem, az ellen ellentétes törekvések, állítólagos titkári értekezletek erre vonatkozó iratanyagát nyilvánosan kezelni, és a testületi elnököket ezekbe bevonni.

Ezen a helyzeten sürgősen változtatni kellett, hiszen a gazdasági koordináció megnehezülése mellett további jogi problémákat okozott a határozatok hatálya, illetve a Békéltető Testületek esetleges peres, perbeli jogképessége hiánya. Úgy tűnik, a jogalkotó is észlelte a problémát, a perképeség bevezetése jó kiindulópont lehet a teljeskörű jogi személyiség elnyeréséhez.

A pénzügyi szervezetek jogvitáinak növekedésével egy speciális békéltető testület felállítása szerintem indokolatlan. Az egyes testületek konkurálásához, hatásköri vitáihoz vezetne, nem is beszélve a várhatóan nem növekvő költségvetési támogatás további szétforgácsolásáról. Mivel a jogfejlődés iránya a választottbírószághoz hasonló intézményrendszer kialakulása felé mutat, a feladatot a testületi tagok megfelelő felkészültséggel rendelkező személyekkel történő bővítése útján láthatjuk el, hangsúlyozva, hogy az általam vezetett Vas Megyei Békéltető Testület már most rendelkezik ezen személyi feltételekkel.

A szakértői bizonyítás lehetőségét hiányolom, célszerű lenne lehetőséget biztosítani az eljárási rendben ennek lefolytatására, és a költségek előlegezésére kötelezésre.

9. A szakmai beszámoló kötelező mellékletei

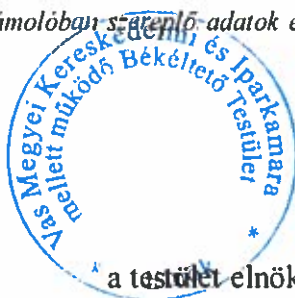
Kérjük, az alábbi mellékletet nyújtsák be a szakmai beszámoló részeként:

- (M1) Statisztikai adatlap a békéltető testület 2010. 1-2. félévi ügyeiről
- (M2) Statisztikai adatlap a békéltető testülethez 2010. 1-2 félévben beadott ügyek tárgy szerinti megoszlása
- (M3/a,b) Statisztikai adatlapok a békéltető testület tagjainak 2010. 1-2.félévi tevékenységéről

A szakmai beszámoló hitelesítése

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

Dátum: Szombathely, 2011. január 15.



Dr. Követdi Zoltán
a testület elnökének cegszerű aláírása