

## SEGÉDLET

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

Kedvezményezett szervezet neve (támogatási szerződés szerint): VAS MEGYEI KERESKEDELMI ÉS IPARKAMARA	
Kedvezményezett szervezet címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.	Levelezési címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.
Kedvezményezett szervezet (vagy számlatulajdonos) bankszámlaszáma: 11747006-20176620	Kedvezményezett adószáma: 18883240-2-18
Szerződés szám:	
A megvalósított feladat címe: A területi gazdasági kamarák mellett működő független békeltető testületek 2011. évi működtetési kiadásokhoz és költségekhez pénzügyi támogatás nyújtása	

### I. rész

#### Szakmai beszámoló

Vas Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békeltető Testület 2011. évi 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](http://www.bekeltetes.hu) honlapon lévő program használatával.

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

**I. Foglalkozzon össze a békeltető testület 2011. évi tevékenységéről! (A foglalkozásról jogviták intézésén kívüli egyéb tevékenységekre szakmai rendezvények, publikáció, tanácsadás, ügyfelérgélés, sajtó, rádió, TV megjelenés, PR tevékenység, stb.)**

A 2011-es év során az ügyek száma az előző évhez viszonyítva 91,6% (2010:202, 2011:185) A relatív visszaesés (ami az ügyek számának stagnálását jelenti ez eddigi növekedési tendenciákhoz képest) oka egyértelműen a különálló Pénzügyi Békeltető Testület létrehozása.

A Vas Megyei Kereskedelmi és Iparkamara gesztorszervezet a tárgyi feltételek biztosításán túl tevékenyen részt vett a Testület működésének propagálásában, rendszeresen lehetőséget biztosított a helyi TV-ben és a helyi sajtóban történő szereplésre. Döntéseinket a honlapon közzéteszi. Immár hagyományosan megrendeztük Bükföldön a kémapos, bentlakásos konferenciákat, melyet évről évre jelentős érdeklődés kísér a régió kamarái, és Békeltető Testületei részéről. A helyi sajtóban havi rovatunk van, és ezen rendszeresen publikál a Békeltető Testület alelnöke, Várallai Károly úr.

Az ügyfélszolgálatot túlnyomórészt az Országos Fogasztóvédelmi Egyesület helyi szerve tagjai végzik, akik egyben a Testület tagjai is. Ezt saját erőből, pénzügyi forrásokból végezték, korszerű blanketták és írásbeli előkészítő iratok felhasználásával. Az idei évtől megtörténik az ügyfélszolgálat eljárásának egységesítésével.

Emellett az ügyek jellegében továbbra is minőségi átalakulás következik be. Ehhez képest egyre jelentősebb a bonyolultabb, nagyobb terjedelmű bizonyítás felvételét igénylő, az elhúzó ügyek száma.

Továbbra is szükséges a testületek létének, munkájának központi sajtóban történő ismertetése.

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

A Testület az év elején 27 fővel látta el a tevékenységét, a hatályos jogi szabályozás lehetővé tette a cikluson belül új tagok jelölését, így 2 fő belépésével létszámunk 29 főre nőtt. Erre a magasan kvalifikált személyek alkalmazásának szükségessége miatt került sor.

Általánosságban 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 pénzintézetekkel történő elszámoltatást, a gazdasági és hitelezési válság miatti törlesztőrészlet-növekedést jópár fogyasztó a békéltető testület eljárásával kívánta orvosolni.

Működési problémát jelent az a körülmény is, hogy a pénzintézetek az ügyfél kifejezett, jegyzőkönyvben foglalt felmentése esetén sem adnak ki adatokat a BT számára, banktitokra történő hivatkozással. Erveik 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.

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

Az eljárások megszűnésének két oka van: a felek tárgyaláson kívül megegyeztek és a fogyasztó kérelmétől elállt, illetve a gazdálkodó szervezet elérhetetlenné vált, vagy 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 befejező, de jogerősen elrendelt felszámolási eljárás hatálya alatt nem álló 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 stb.) A mi működésünkben általános alávetéses nyilatkozatot tevő gazdálkodó szervezettel még nem találkoztam.

Igen ritkán kapunk visszajelzést az egyezségek végrehajtásáról, kb. 10 %-ban jelzi a fogyasztó ajánlás esetén az önkéntes teljesítés hiányát.

Az elmúlt időszakban a határozat végrehajtási záradékkal történő ellátására tudomásunk szerint egy alkalommal került sor.

A kötelező döntések kicsi aránya, a vállalkozás passzív magatartása miatt sok fogyasztó elveszíti a bizalmat a döntések végrehajthatósága tekintetében, így a tárgyalás befejezése és a határozat eredménytelen kézbesítése után többnyire passzívvá válik. Ezen magatartás kizárólag a döntések súlyának növelésével, azaz a szankciók körének kibővítésével érhető el, nevelő hatás az eljárás során nem váltódik ki.



**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 fogyasztói panaszügyek körét a 2. pontban ismertettem, azokat nem ismétlem meg.

A fogyasztók széles körét érintő új perscsoport 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, így az egységes gyakorlat kialakítása nehézkes.

Továbbra is igen problematikus a vásárlói csoportok ( jogalanyiség hiánya ) , a termékbemutatókon minta alapján történő értékesítés és a távollévők között kötött jogügyletek jogvitái, és különösen a szavatossági igényérvényesítés ezen vállalkozások körében. itt fokozottabb hatósági fellépést és jogszabályváltozást javasolok.

A megfelelő színvonalú ügyintézés hátráltatta a továbbra is 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 a megemelt támogatás számlánkra érkezése, ami sajnos idén is jelentős késedelemmel történt meg.

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

Sajnálatos módon a Vas Megyei Agrárkamara az érvényes írásbeli megállapodásunk ellenére sem biztosítja évek óta BT indulásakor megkötött szerződésben rögzített támogatást, igaz, ez már nem jogszabályi kötelezettsége.

A költségvetési támogatás alapot teremthet az ítékezés további anyagi feltételei biztosítására. 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 nem rózsás helyzete ezen kiadásokat nem 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.

**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.**

**A szám szerinti adatok alakulása:**

Megnevezés	Ügyek száma db		Megoszlás %	
Év	2010	2011	2010	2011
Megszüntetés összesen	128	118	63,3	63,7
Kérelem megalapozatlan	30	31	14,9	16,8
Egyéb okból	98	87	48,4	46,9
Egyezség	6	9	3	4,9
Ajánlás	64	56	31,7	30,3
Kötelezés	4	4	2	1,1
Ügyszám összesen	202	185	100	100

**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 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 34 alkalommal vesznek részt a tárgyalásokon. Az elnök, elnökhelyettes és egy jogi végzettségű tag részesül rendszeres díjazásban, természetesen ők kerülnek beosztásra jelölés hiányában költségkímélési okokból is az eljáró tanácsba.

Írásbeli eljárást nem folytattunk le, a felek nem kérték és a Vas Megyei Békéltető Testület a kontradiktórius tárgyalási formát preferálja.

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 kértém 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, ismervé a sokféle gyakorolható, de óva intem az előkészítőket a túlszabályozottságtól, amely a jelenlegi tervezetben tapasztalható.

Ennek elemzése meghaladja e beszámoló kereteit, az külön történhet.

*A vállalkozások együttműködési készsége javult. Tapasztalatunk szerint az együttműködés gyakran a fogvasztói kérelemre adott válaszlevélben és ami örömdetes a tárgyaláson kívüli egyezségben nyilvánul meg.*

*A teljesen passzív vállalkozások aránya csökkent.*

Vállalkozások együttműködése	2010	2011	arány%	
			2010	2011
Együttműködött	173	167	85,6	90,3
Nem működött együtt	29	18	14,4	9,7
összesen	202	185	100	100

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



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 trendezésének technikai bonyolítása a feladata, ezt sok helyen nem értik. A pénzügyek vitele, a tagok kijelölése, a javaslattevés, a megbízási szerződések megkötésének joga, az Elnökhelyettes kijelölése és díjazásának megállapítása kizárólagos elnöki felelősség, ebbe senki nem szólhat bele.

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 perképesség bevezetése jó kiindulópont lehet a teljeskörű jogi személyiség elnyeréséhez.

A pénzügyi szervezetek jogvitáinak növekedésével egy speciális békéltető testület felállítása történt meg budapesti székhellyel és országos hatáskörrel. Én ezt teljes mértékben indokolatlannak tartom, az egyes testületek konkurálásához, hatásköri vitáihoz vezet, nem is beszélve a várhatóan nem növekvő költségvetési támogatás további szétforgácsolásáról. Mivel az új törvény iránymutatása szerint is jogfejlődés iránya a választottbíróshoz 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.

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

A jogi szabályozás jelenleg teljesen új, de továbbra is hiányolom az egységes Eljárási Szabályzat és Ügyviteli Szabályzat megalkotását. A mulasztások bevezetése a kötelezés hatályával a bírósági meghagyások analógiájára is üdvöztető lenne.

**9. A szakmai beszámoló kötelező mellékletei**

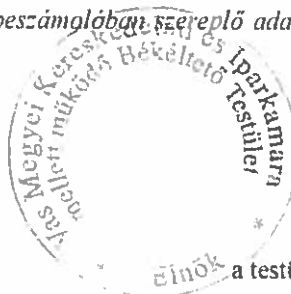
Kérjük, az alábbi mellékletet nyújtsák be a szakmai beszámoló részeként:

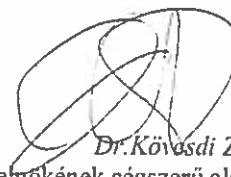
- (M1) Statisztikai adatlap a békéltető testület 2011. .... félévi ügyeiről
- (M2) Statisztikai adatlap a békéltető testülethez 2011. .... félévben beadott ügyek tárgyi szerinti megoszlása
- (M3/a,b) Statisztikai adatlapok a békéltető testület tagjainak 2011. ... félévi tevékenységéről

**A szakmai beszámoló hitelesítése**

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

Dátum: Szombathely, 2012. január 15.



  
Dr. Kovásdi Zoltán

a testület elnökének cégszerű aláírása