

1. számú melléklet

SEGÉDLET

a békéltető 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 békéltető testületek 2012. évi működtetési kiadásokhoz és költségekhez pénzügyi támogatás nyújtása	

I. rész

Szakmai beszámoló
Vas megyei békéltető testület 2012. 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 honlapon lévő program használatával.
Kérjük, hogy minden kérdésre válaszoljanak! A válaszoknál a sorok bővíthetőek.

1. Foglalja össze a békéltető testület 2012. évben végzett tevékenységeit! (A fogyasztói jogviták intézésén kívüli egyéb tevékenységek: szakmai rendezvények, publikáció, tanácsadás, ügyfélszolgálat, sajtó, rádió, TV megjelenés, PR tevékenység, stb.)

A 2012-es évben a beétekezett ügyek száma lényegében azonos a 2001. évvel (2011:172, 2012:169). Az előző évekhez viszonyítva ez stagnálást, illetve enyhe fokú visszaesést mutat. A relatív visszaesés (ami az ügyek számának stagnálását jelenti ez eddigi növekedési tendenciákhoz képest) oka egyértelműen a különálló Pénzügyi Békéltető Testület létrehozása. Növekedés a fogyasztói alanyok körének változásával-bizonyos feltételek mellett a kisvállalkozások jogalannyá válásával – várható.

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 saját honlapján közzéteszi. Immár hagyományosan megrendeztük Bükfürdőn a kétnapos konferenciákat, (2012 évben nem volt!) melyet évről évre jelentős érdeklődés kísér a régió kamarái , és Békéltető Testületei részéről. A helyi sajtóban – Vas Népe napilap, kamarai időszakos kiadványok- havi rovatunk van, és ezen rendszeresen publikál a Békéltető Testület alelnöke, Várallai Károly úr.

Testületünk a rendszeres tanácsadási tevékenységet 2012. január 1.-től végzi. Ennek érdekében az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület Vas megyei Szervezetével együttműködési megállapodást kötöttünk. E megállapodás értelmében a társadalmi szervezet által delegált testület tagok heti 3 napon 3-3 órában ügyfélszolgálatot tartanak a Testülethez forduló fogyasztók és vállalkozások részére. . Ezt saját erőből, pénzügyi forrásokból végezték, korszerű blanketták és írásbeli előkészítő iratok felhasználásával. Az idei évtől megtörténik az ügyfélszolgálat eljárásának egységesítése.

A beszámolási évben 287 db tanácsadást regisztrálunk. A megkeresések többségénél elegendő volt a jogi felvilágosítás. A tanácsadásért hozzánk fordulók többsége magánszemély volt, de nő azon vállalkozások száma is, akik a jogkövető eljárás mikéntjéről érdeklődtek. A megkeresések nagyobbbrészt személyesen történtek, de telefonon, e-mailben is sok esetben adtunk felvilágosítást

Azokban az ügyekben ahol a békéltető testületi eljárást kérték a fogyasztók, segítséget adtunk a kérelem helyes kitöltésében. A tanácsadásokon keresztül is leszűrhető, hogy a fogyasztói tudatosság a sok tájékoztatás ellenére alacsony. Még mindig tömegesnek tekinthető azon panaszosok száma, akik áldozatul esnek az árubemutatók, könnyű hitelt ígérők megtévesztő módszereinek. Ezek a személyek főleg az idősebb korosztályból kerülnek ki, és számtalan esetben a békéltető testületi eljárás sem eredményes az ilyen értékesítési módszert alkalmazó vállalkozásokkal szemben.

Emellett az ügyek jellegében továbbra is minőségi átalakulás következik be. Ennek következtében egyre jelentősebb a bonyolultabb, nagyobb terjedelmű bizonyítás felvételét igénylő, az elhúzódoó ügyek száma. Továbbra is szükséges a testületek létének, munkájának központi sajtóban történő ismertetése.

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

A Testület az év elején újraalakult. A testületi tagok létszáma 28 fő. Az átalakulásnál figyelemmel voltunk arra, magasan kvalifikált személyek kerüljenek a békéltető testületi tagok sorába.

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 az beszámolási időszakról kezdődően 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, noha arra már nincs lehetősége. Mégis lene igény ennek helyi ügyintézésére.

Működési problémát jelent az a körülmény is, hogy a cégek, pénzintézetek 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.

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, 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 érkekképviseleti 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 percsoprot 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, noha a fogyasztói csoportok alapításának tilalmával a kérdés hosszútávon orvoslásra kerül.

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 késedelemmel történt meg. Megállapítható, hogy az ügyek számának konszolidálásával is 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.

A költségvetési támogatás alapot teremthet a speciális ítékezésünk 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 %	
	2011	2012	2011	2012
Év				
Megszüntetés összesen	118	93	63,7	60,4
Kérelem megalapozatlan	31	27	16,8	17,5
Egyéb okból	87	66	46,9	42,9
Egyezség	9	9	4,9	5,8
Ajánlás	56	47	30,3	30,5
Kötelezés	4	5	1,1	3,2
Ügyszám összesen	185	154	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 részéről 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.

Az egységes eljárási rend bevezetését üdvözlöm, ismerve a sokféle gyakorolható, de óva intem az előkészítőket a túlszabályozottságtól, amely több tervezetben tapasztalható.

Ennek elemzése meghaladja e beszámoló kereteit, az külön történhet.

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

A teljesen passzív vállalkozások aránya csökkent:

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 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 kérem 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.

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 javaslatétel, 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 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.

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 döntések bevezetése a kötelezés hatályával a bírósági meghagyások analógiájára is üdvöztető lenne.

9. Ismertesse, hogy mit tettek a vállalkozások együttműködési készségének fokozása érdekében, mik az ezt akadályozó körülmények, illetve az együttműködés milyen módon fokozható!

A vállalkozások együttműködési készsége kizárólag az eljárási szabályok szigorításával érhető el, a legfontosabb az lenne, hogy „bíróági meghagyással” kötelezhetőek lenének a nem közreműködő vállalkozások szabályszerű idézés esetén. A közzététel a renitens vállalkozásoknál nem éri el a kívánt hatást, még az idej, szigorúbb szabályoknál sem. E körben semmiféle nevelési tevékenység, kampány nem segít, a vállalkozói öntudatra nem lehet alapítani.

10. Mutassa be a promóciós kampányuk elemeit, azok eredményességét. Csatolja a hirdetések másolatát, és rádió spot esetén CD mellékletet.

Havi rendszerességgel nyilatkozunk a városi tévében, és a Vas Népe című napilapban az alelnök úrnak havi rovata van, amely a mindig aktuális kérdésekkel foglalkozik közérthető formában. A Vas Gazdaság kéthetente közzéteszi ismertetőnket, tájékoztat az ügyfélfogadásról, jelentős mennyiségű szórólap és ismertető kerül szétosztásra.

11. A szakmai beszámoló kötelező mellékletei

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

- (M1) Statisztikai adatlap a békéltető testület 2012. félévi ügyeiről
- (M2) Statisztikai adatlap a békéltető testülethez 2012. félévben/x. hónapban beadott
- (M3/a,b) ügyek tárgy szerinti megoszlása
- Statisztikai adatlapok a békéltető testület tagjainak 2012. ... félévi/x. havi
- (M4) tevékenységéről
- Statisztikai adatlap a békéltető testület döntéseinek bíróság előtti megtámadásáról

A szakmai beszámoló hitelesítése

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

Dátum: Szombathely, 2013.január 15.



Dr. Kövesdi Zoltán
a testület elnökének cégszerű aláírása