

SEGÉDLET

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

Közreműködő szervezet neve (támogatási szerződés szerint):	
Vas Megyei Kereskedelmi és Iparkamara	
Közreműködő szervezet címe:	Levelezési címe:
9700 Szombathely, Honvéd tér 2.	9700 Szombathely, Honvéd tér 2.
Közreműködő szervezet (vagy számlatulajdonos) bankszámlaszáma:	Közreműködő adószáma:
11747006-20176620	18883240-2-18
Szerződés szám: NGM_SZERZ/39/2013	
A megvalósított feladat címe: A területi gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületek 2013. évi működtetési kiadásokhoz és költségekhez pénzügyi támogatás nyújtása	

I. rész

Szakmai beszámoló
Vas Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő békéltető testület 2013. év
meghatározott finanszírozási időszakaiban végzett tevékenységéről

A szakmai beszámolót készítő személy neve:	A beszámolót készítő személy telefonszáma:
Dr. Kövesdi Zoltán elnök	30/9566-708

A statisztikai adatlapok kitöltése és a részletes szöveges szakmai beszámoló elkészítése minden egyes (szerződésben előre meghatározott) finanszírozási időszakban benyújtott beszámolóhoz szükséges. Az adatlapokat a www.bekeltetes.hu honlapon lévő program használatával kell kitölteni. Amennyiben az adott finanszírozási időszakban a kérdés nem releváns, kérjük, nyilatkozzanak erről (pl. promóciót nem valósítottak meg a kérdéses időszakban). A válaszoknál a sorok bővíthetők.

1. Ismertesse 2012. évihez előző finanszírozási időszakhoz képest a testületben történt létszám- és személyi változásokat! (A testületi létszám, összetétel, működési feltételek, stb.)

A Testület létszáma a 2012. január 1-i újjáalakulástól nem változott sem létszámban, sem személyileg. A 28 személy kiválasztásánál figyelembe vettük, hogy elismert, és magasan kvalifikált személyek kerüljenek foglalkoztatásra. A kiválasztásnál arra is figyelemmel voltunk, hogy lehetőleg minden bonyolultabb, szakmai elbírálást igénylő ügyben megfelelő szakember tudjon részt venni az eljáró tanács munkájában. A működési, tárgyi feltételeket a Vas Megyei Kereskedelmi és Iparkamara továbbra is biztosítja, a székházépület felújítása után – átmeneti nehézségek leküzdését követően- a békéltető testület elhelyezése magas színvonalon történik.

2. Szövegesen értékelje a statisztikai adatokból a 2.1-2.3 kérdések megválaszolására során megadott adatok mögötti eseményeket, tapasztalatokat, változások okait.

E beszámoló egyéb pontjaiban ezeket már ismertettem.

2.1. A ügyek tárgya szerinti hirtetésének megfelelően (M2 számú melléklet) ismeresse a főbb panasz okokat, milyen panaszok mögött húzódnak meg valószínűsíthetően nagyobb fogyasztói érdekelemekre utaló jelenségek, a tekintetben volt-e változás az előző finanszírozási időszakhoz képest, előfordultak-e olyan igen milyen korábban nem tapasztalt problémák, panaszok. A problémák leküzdése érdekében milyen intézkedéseket javasolnak (jogszabály-módosítás, egyeztetés az érdekeltekkel, szakmai érdekképviselet szervezeteivel, fogyasztói tájékoztatás, fokozottabb hatósági fellépés, stb.)

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, utazási irodákkal kapcsolatos ügyek). Ez a Fogyasztóvédelmi törvény 6 évvel ezelőtti módosításának tudható be jórészt, hiszen teljesen új ügycsoportok kerültek a Békéltető Testület palettájára. Feltűnő az elszámolási időszaktól 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 pénzüstézetekkel történő elszámoltatást, a gazdasági és hitelezési válság miatti törlesztőrészlet növekedést jó pár fogyasztó a békéltető testület eljárásával kívánta orvosolni, noha arra már nincs lehetősége. Mégis lenne igény ennek helyi ügyintézésére.

2.2. Az ügyek tárgya szerinti hogyan alakult az alapes és alapítványi területek aránya, az eljárások milyen eredményre vezettek, megítélés, egyeztetés, ajánlás, kötelezés aránya) a jogviták megítélés, az eredményesség, befolyásoló tényezők, megítélés, egyeztetés, ajánlás, kötelezés aránya)

Ezen kimutatást a csatolt mellékletek tartalmazzák, nincs változás az előző évi arányokhoz képest, ennek fejtegetése meghaladja a beszámoló kereteit. A jelenlegi jogszabályi keretek között nem látok lehetőséget a hatékonyság növelésére, a Békéltető Testületek ismertté váltak, a társadalmi szerep növelése már nem kommunikációs kérdés.

2.3. Ismeresse az eljárások lefolyását, a döntéshozatali folyamatokat, a fogyasztói panaszok arányát a határozatokban, a döntések meghozatalának bejárásának alakulását, az

Az eljárások megszűnésének két oka van: a felek tárgyaláson kívül megegyeztek és a fogyasztó kérelmétől eláll, 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 is 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 alávétetés nyilatkozatot tevő gazdálkodó szervezettel egy alkalommal 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 kettő 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 válik ki.

3. Ismertesse a fogyasztói jogokak intézésével összefüggő lényegesnek tartott tapasztalatokat! (pl.: Tudják-e tartani az eljárási határidőket, mennyi az átlagos ügyintézési határidő, egy testületi tag által, illetve bíróságon lefolytatott eljárások száma, értékelje a vállalkozások együttműködési készségét, átvételek alakulása, nyilvánosságra hozatal oka, száma, módja, a tanácsi tárgyalata, ajándéka 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 évente pár alkalommal vesz 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.

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

Működési problémát jelent az a körülmény is, hogy a cégek az ügyfél kifejezett, jegyzőkönyvben foglalt felmentése esetén sem adnak ki adatokat a BT számára, bankkártyákra 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 költségvetési támogatás alapot teremthet a speciális ítélkezésünk további anyagi feltételei biztosítására. Remélem, hogy ezen összefoglaló tájékoztatóm 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. Ismertesse a testületet, illetve a fogyasztóvédelmet érintő esetleges jogi szabályozásra vonatkozó észrevételeit, javaslatait!

A megfelelő színvonalú ügyintézés hátráltatta továbbra is 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 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 pénzösszeg, valamint az ügy mellé eddig is teljes mellszélességgel odaálló Vas Megyei Kereskedelmi és Iparkamara támogatása sem.

Ismételtén felhozom a testület jogi személyiségének biztosításának szükségességét, amelynek érveit márt számos szakmai fórumon kifejtettem.

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.

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 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 teljes körű jogi személyiség elnyeréséhez.

6. Ismertesse, hogy milyen a testület a vállalkozások együttműködési készségének fokozása érdekében, mik az ezt akadályozó körülmények, illetve az együttműködés milyen módon ösztönözhető?

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

Továbbra is javaslom az ún. mulasztásos döntések bevezetését, az együtt nem működő vállalkozást lehessen marasztalni a fogyasztó kérelmének megfelelően, a bírósági meghagyások analógiájára.

7. Mutassa be a promóciós kampányok elemeit, és részletesen azok eredményességét, valamint a fogyasztói visszajelzéseket. Ismételtesse a hirdetés megvalósulását, és TK és tüdő spot esetén CD megvalósulását.

A promóciós kampány a tervezet szerint történt.

Elemei:

- Rádióspot 3 szövegváltozatban, ezzel kapcsolatos részleteket a mellékletként csatolt MÉDLATERV tartalmazza. A tartalmat CD-n rögzítettük.
- Stúdióbeszélgetés 2013. december 9-én 19:00-20:00 között a szombathelyi Nyugat Rádióban. A mellékelt CD tartalmazza az elhangzottakat
- Társadalmi célú hirdetés a Vas Népében, 6 alkalommal. A megjelent szövegeket csatoltuk.

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

Helyi szinten évente kétszer tájékoztatjuk a tagokat a Fogyasztóvédelmi Egyesület helyi egységével közösen jogszabályi változásokról és a gyakorlatunkról. Saját kiadványunk nincs, publikációkat a kérdéses, beszámolási időszakban nem tettünk közzé.

9. Ismertesse tanácsadási tevékenysége során szerzett tapasztalatait, a testület tanácsadási rendszerét, illetve ügyfélszolgálatának működését.

Tanácsadási tevékenységet a Testület civil fogyasztóvédelmi oldala látja el; heti 3x3 órában, egyrészt a Békéltető Testület székhelyén, másrészt az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület Vas Megyei Szervezetének irodájában. Személyes megkeresés esetén irásbeli feljegyzés készül. Működik a telefonos, e-mail-es tanácsadás is. 2013. évben a tanácsadások száma 175 volt.

A fogyasztók jellemzően jogi tanácsot kérnek.

Azokban az esetekben, amikor békéltető testületi eljárást javasolunk, igény esetén segítünk a beadvány megfogalmazásában.

10. Mutassa be média és PR megjelenését (TV, rádió, online, nyomtatott sajtó).

A promóció mellett a Vas Népe napilapban egy-egy jellemző eset bemutatásán keresztül ismertették a fogyasztói jogokat. 2013. évben 4 ilyen cikk jelent meg.

A Testület elnökhelyettese 2013 júniusában egy óras rádióriportot adott, melynek anyagai Vas megye néhány helyi rádiója részletesen sugározta. A hanganyagot CD-en rögzítettük.

11. A szakmai beszámoló hitelesítő mellékletei

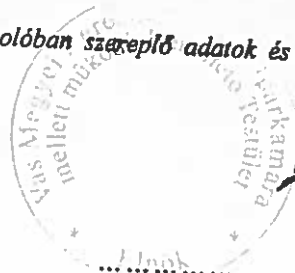
Kérjük, az alábbi mellékletet nyújtsák be finanszírozási időszakonként a szakmai beszámoló részeként:

- (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,B) Statisztikai adatlapok a békéltető testület tagjainak tevékenységéről
- (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.

Szombathely, 2014. február 10.



.....
a testület elnökének cégszerű aláírása